

Département du Val d'Oise

Support utilisateur CapDémat V4



Objectifs du support

Ce support est destinée aux agents en charge de la gestion des télé-procédures.

Les objectifs de ce support sont de :

- ☐ Présenter les processus des télé-procédures dans leur ensemble
- ☐ Faire connaître les points essentiels du Front Office et Back Office CapDémat
- ☐ Apporter un support pour aider les agents dans leur travail



Sommaire

☒ Rappel sur le projet CAP-Démat

1. Finalités et objectifs
2. Les télé-procédures en place
3. Le Front Office et le Back Office
4. Acteurs et rôles / Profils et droits
5. Les cycles de vie

☒ Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office

☐ Présentation des fonctions de Provisioning « Administrateur collectivité »

☐ Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »

- Gestion des demandes
- Gestion des foyers
- Fonctions d'administration des téléservices

☐ Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »



1. Finalités et Objectifs du projet CapDémat

Finalités

- ☐ Permettre aux communes des plus petites au plus importantes de franchir un autre pas vers l'e-administration.
- ☐ Mettre en place un nouveau média dans la relation administration usager
- ☐ Moderniser l'administration dans un souci d'efficacité du service public
- ☐ Étendre le service au-delà des horaires habituels

Objectifs

- ☐ Offrir de nouveaux services en ligne aux citoyens
- ☐ Simplifier les démarches administratives
- ☐ Diminuer les échanges papier pour une approche plus éco-responsable



Sommaire

☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**

1. **Finalités et objectifs**
2. **Les télé-procédures en place**
3. **Le Front Office et le Back Office**
4. **Acteurs et rôles / Profils et droits**
5. **Les cycles de vie**

☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**

☐ **Présentation des fonctions de Provisioning « Administrateur collectivité »**

☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**

- **Gestion des demandes**
- **Gestion des foyers**
- **Fonctions d'administration des téléservices**

☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**



2. Exemple de télé-procédures proposées

Créer mon compte personnel

Modifier mon compte personnel

Inscription péri-scolaire

Inscription Scolaire

Inscription à la cantine

Demande d'actes (naissance, mariage, décès...)

Inscription sur les listes électorales

Inscription à la bibliothèque

Demande d'urbanisme (raccordement à l'égout...)

Intervention technique

...

Val
d'Oise
le département

Sommaire

☒ Rappel sur le projet CAP-Démat

1. Finalités et objectifs
2. Les télé-procédures en place
3. Le Front Office et le Back Office
4. Acteurs et rôles / Profils et droits
5. Les cycles de vie

☒ Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office

☐ Présentation des fonctions de Provisioning « Administrateur collectivité »

☐ Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »

- Gestion des demandes
- Gestion des foyers
- Fonctions d'administration des téléservices

☐ Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »



3 Le front et le back office

❑ Le Front Office (FO) :

Le Front Office est le site visible par les usagers internautes via leur poste personnel ou la borne interactive installée dans un lieu public par exemple la mairie.

Il donne accès à l'utilisateur :

- **aux différentes télé-procédures** pour effectuer des demandes (demande d'actes d'état civil, d'inscription scolaire, ...).

On retrouve deux catégories de demandes :

- 1) Celles qui nécessitent de posséder un compte personnel (compte foyer), comme l'inscription à l'école, au restaurant scolaire ...

- 2) Celles qui peuvent être effectuées librement, comme les actes d'état-civil

- **à son compte personnel** pour suivre l'avancement de ses demandes, de ses activités, ses paiements, ses documents ...

- **à une aide en ligne** pour expliquer l'utilisation de la plate-forme et les différentes fonctions proposées

- **à des Faq** pour apporter des réponses aux questions les plus fréquentes

3 Interface du Front Office

Identifiant

Mot de passe

Connexion

[Mot de passe oublié ?](#)

Aide

FAQ



val
d'oise
le département

En créant un compte, vous avez la possibilité de:

[Je souhaite créer mon compte](#)

- gérer vos données administratives et déclarer les membres de votre foyer,
- accéder à des démarches en ligne pour vous ou un membre de votre foyer,
- suivre l'avancement de vos demandes.



Election

Inscription sur les listes électorales
Ce service nécessite d'avoir un compte



Environnement

Enlèvement des déchets encombrants
Ce service nécessite d'avoir un compte
Enlèvement des déchets verts
Ce service nécessite d'avoir un compte



Scolaire

Inscription aux activités périscolaires
Ce service nécessite d'avoir un compte
Inscription au centre de loisirs
Ce service nécessite d'avoir un compte
Inscription au restaurant scolaire
Ce service nécessite d'avoir un compte
Inscription scolaire
Ce service nécessite d'avoir un compte
Bourse Mobil'Etudes
Ce service nécessite d'avoir un compte



Loisirs

Inscription à l'école de musique
Ce service nécessite d'avoir un compte
Inscription à l'infolettre SMS
Ce service nécessite d'avoir un compte



Sécurité

Sécurité vacances
Ce service nécessite d'avoir un compte



Service technique

Intervention technique
Ce service nécessite d'avoir un compte



Urbanisme

[Certificat d'alignement](#)
Alignement, numérotage, raccordement
Ce service nécessite d'avoir un compte



FEDER

! CapDémat - Administration électronique territoriale

3 Le front et le back office ?

❑ Le Back Office (BO) :

Le Back Office est un espace de gestion et d'administration des télé-procédures réservé aux agents.

Il permet entre autre de gérer :

- Les demandes
- Les foyers
- Les paramètres
- Les statistiques
- Les profils et les droits
- L'activation du paiement
- L'organisation du portail



3 Interface du Back Office

L'interface du back office présente les caractéristiques suivantes :

- Une gestion des tâches permettant de suivre son travail
- Une gestion des demandes permettant de gérer l'ensemble des informations, documents, notes, courriers rattachés à une demande
- Un moteur de recherche multi-critères pour accéder rapidement à une demande ou aux informations d'un foyer.
- Des éléments statistiques
- Des fonctions d'administration du site et de l'organisation de travail
- Des fonctions de suivi et d'administration du paiement
- La gestion des blocs d'affichage du portail



3 Interface du Back Office

CapDémat

Tâches

Recherche

Configuration

Statistiques

philippe.usclade - [Déconnexion](#) - [Aide](#)

Tableau de bord

Nouvelles demandes (42)

Certificat d'alignement - n° 443 - de DUPONT Jacques - Créée le 27/05/2009 à 11:46

Création de compte - n° 496 - de SERAFIN Gilles - Créée le 27/05/2009 à 17:04

Inscription sur les listes électorales - n° 512 - de MARTIN Gérard pour MARTIN Gérard - Créée le 27/05/2009 à 17:09

Création de compte - n° 522 - de DELORME Alain - Créée le 27/05/2009 à 17:15

Inscription sur les listes électorales - n° 538 - de DELORME Alain pour DELORME Alain - Créée le 27/05/2009 à 17:24

[Voir la liste complète](#)

Dernières demandes (18)

Création de compte - n° 123 - de ORIHUELA Benoit - Créée le 15/05/2009 à 14:51

Création de compte - n° 171 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:12

Acte de naissance - n° 182 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:15

Acte de décès - n° 186 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:18

Acte de naissance - n° 188 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:20

[Voir la liste complète](#)

Demandes validées (16)

Acte de décès - n° 186 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:18

Enlèvement des déchets encombrants - n° 245 - de DUPONT Jacques - Créée le 20/05/2009 à 15:23

Enlèvement des déchets verts - n° 250 - de DUPONT Jacques - Créée le 20/05/2009 à 15:29

Création de compte - n° 368 - de DJEDJIG Rafik - Créée le 27/05/2009 à 08:53

Inscription à l'infolettre SMS - n° 422 - de DUPONT Jacques pour DUPONT Jacques - Créée le 27/05/2009 à 11:09

[Voir la liste complète](#)

Afficher

- ☐ Demandes en retard
- ☐ Demandes urgentes
- ☒ Nouvelles demandes
- ☒ Dernières demandes
- ☒ Demandes validées

Actualiser

Par défaut

Sauver

Filtrer par

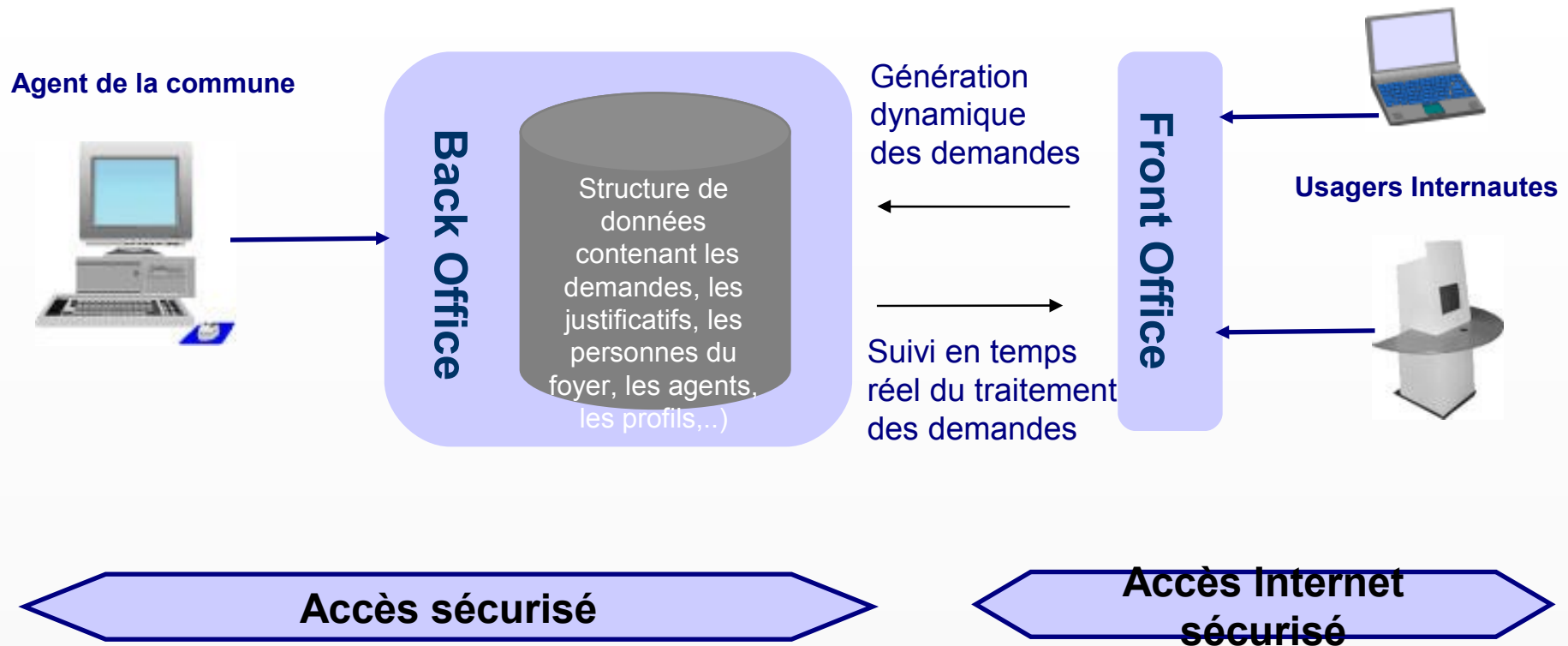
Catégorie :

--- Indifférent ---

Type de téléservice :

--- Indifférent ---

3 Interaction entre Le Front Office et le Back Office



Sommaire

☒ Rappel sur le projet CAP-Démat

1. Finalités et objectifs
2. Les télé-procédures en place
3. Le Front Office et le Back Office
4. Acteurs et rôles / Profils et droits
5. Les cycles de vie

☒ Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office

☐ Présentation des fonctions de Provisioning « Administrateur collectivité »

☐ Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »

- Gestion des demandes
- Gestion des foyers
- Fonctions d'administration des téléservices

☐ Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »



4 Acteurs et rôles (1/2)

Dans la plate-forme CapDémat ont défini quatre types d'acteurs :

- ☐ **Les usagers** : ce sont les citoyens utilisateurs de la plate-forme.
- ☐ **Les agents de la collectivité**: ce sont les agents qui instruisent les demandes et gèrent les télé-services.
- ☐ **Les agents administrateurs de la collectivité** : Il s'agit des personnes identifiées dans la collectivité qui ont en charge le paramétrage et l'administration de l'application ainsi que la gestion des droits applicatifs des utilisateurs.
- ☐ **Les administrateurs du référentiel de la collectivité** : Il s'agit des personnes identifiées dans la collectivité qui ont en charge la gestion des utilisateurs via l'interface de « provisioning ».

Chacun de ces acteurs sont créés dans l'application d'administration (plate forme de « provisioning »)

val
d'oise
le département

4 Acteurs et rôles (2/2)

Plate-forme d'administration des acteurs CapDémat « provisioning »

L'interface de « provisioning » présente les caractéristiques suivantes :

- Une gestion des utilisateurs (agents), les utilisateurs sont créés par cette interface dans l'annuaire Ldap puis automatiquement dans la base CapDémat.
- Une gestion des écoles et centre de loisir, le référentiel des écoles et des centres de loisirs est créé par cette interface dans l'annuaire Ldap puis automatiquement dans la base CapDémat.

admin / CG Val d'Oise - Déco

Accueil Chercher un agent Créer un agent

Recherche d'agents

Nom :

Prénom :

UID :

UID	Nom	Prénom	Mail	Numéro de téléphone	Groupes	
valdoise.admin	Admin	Valdoise	philippe.usclade@valdoise.fr		Administrateurs CAP-Demat	Modifier Supprimer
benoit.oriuela	Oriuela	Benoit	bor@zenexity.fr		Contributeurs CAP-Demat	Modifier Supprimer
philippe.usclade	Usclade	Philippe	philippe.usclade@valdoise.fr		Contributeurs CAP-Demat	Modifier Supprimer
test.agent	Agent	Test			Contributeurs CAP-Demat	Modifier Supprimer

4 Profils et droits (1/2)

Dans la plate-forme CAP-Démat ont défini pour chaque agent (acteur) un profil. Chaque profil donne accès à des droits.

Il existe trois types de profils :

- ☐ **Agent** : celui qui instruit les demandes en validant le formulaire et les justificatifs. Il peut aussi créer des demandes pour un habitant.
- ☐ **Manager** : celui qui accède aux demandes comme l'agent ainsi qu'aux statistiques et configuration des télé-services.
- ☐ **Administrateur** : Celui qui a des droits particuliers pour administrer l'application.



4 Profils et droits (2/2)

Il existe quatre types de droits de base :

- ☐ **Pas d'accès** : Il n'y a pas de droit d'accès aux demandes.
- ☐ **Consultation** : Il s'agit d'un droit de visualisation des demandes sans possibilité de les modifier (par défaut pour manager et modification)
- ☐ **Modification** : Il s'agit d'un droit de modification des différents éléments d'une demande. (par défaut pour manager)
- ☐ **Management** : reprend les droits de modification et accède aux fonctions de statistiques et configuration des télé-services.

The screenshot shows a web interface with a yellow background. At the top, the word "Catégories" is displayed. Below it, there are two tabs: "autre" and "management", with "management" currently selected. To the right of the tabs, there is a link "Voir associés / Voir tout". Below the tabs, there is a dashed yellow box containing three radio buttons: "consultation" (blue), "modification" (orange), and "management" (purple). The "management" radio button is selected. Below the radio buttons are two buttons: "modifier" and "annuler".

Sommaire

☒ Rappel sur le projet CAP-Démat

1. Finalités et objectifs
2. Les télé-procédures en place
3. Le Front Office et le Back Office
4. Acteurs et rôles / Profils et droits
5. Les cycles de vie

☒ Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office

☐ Présentation des fonctions de Provisioning « Administrateur collectivité »

☐ Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »

- Gestion des demandes
- Gestion des foyers
- Fonctions d'administration des téléservices

☐ Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »

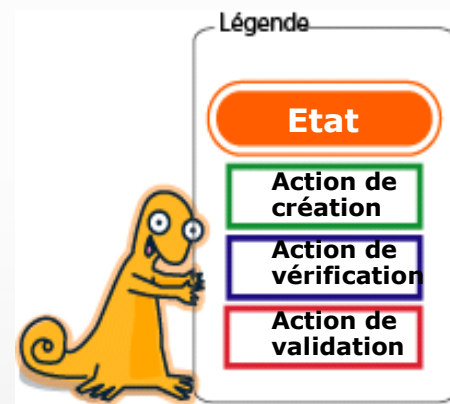
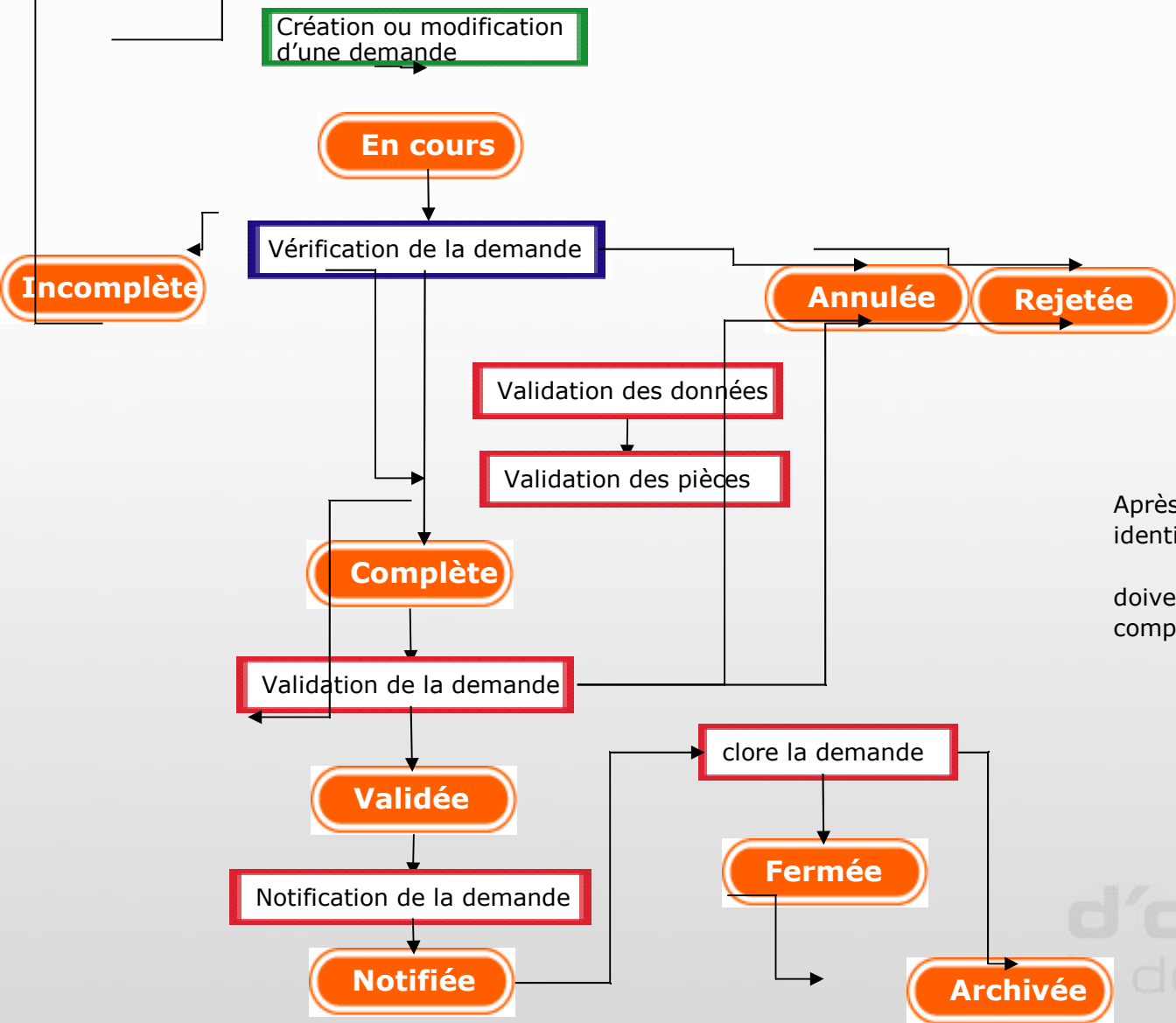


5 Cycles de vie

- ❑ Les cycles de vie visent à organiser les processus de traitement des demandes au sein du système d'information.
- ❑ On distingue sur la plate-forme CapDémat 3 cycles de vie :
 - ❑ cycle de vie d'une demande
 - ❑ cycle de vie des données
 - ❑ cycle de vie des pièces justificative



5 Cycles de vie / Traitement des demandes



Après notification les demandes « hors foyer » identifiées par



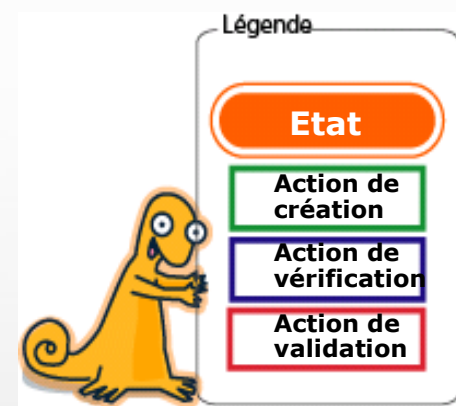
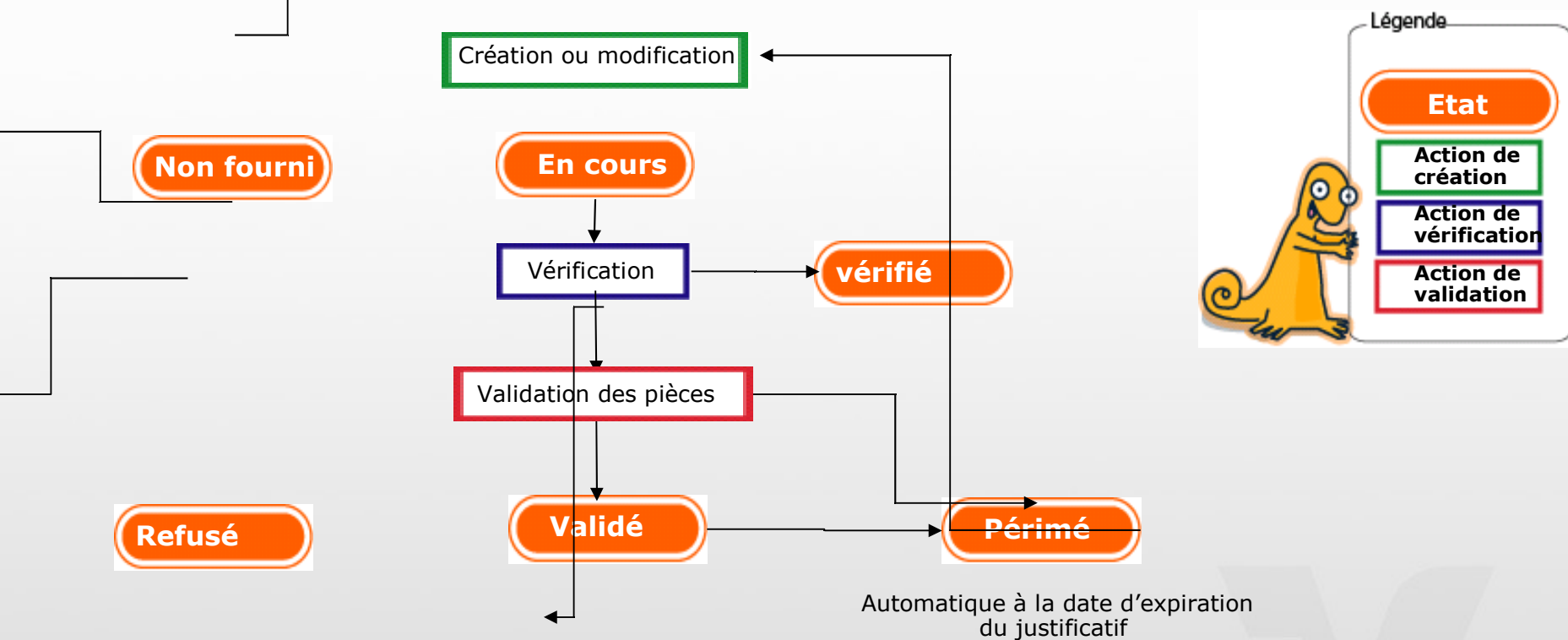
doivent être archivées pour bloquer l'accès au compte temporaire de l'utilisateur



Archivage automatique au bout d'une année

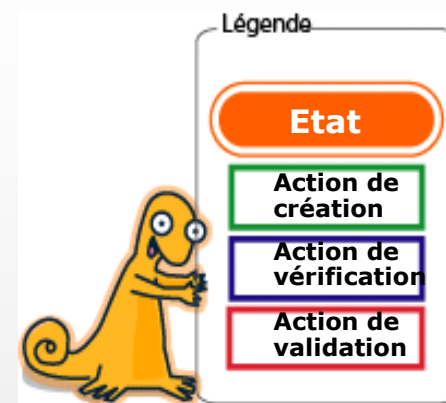
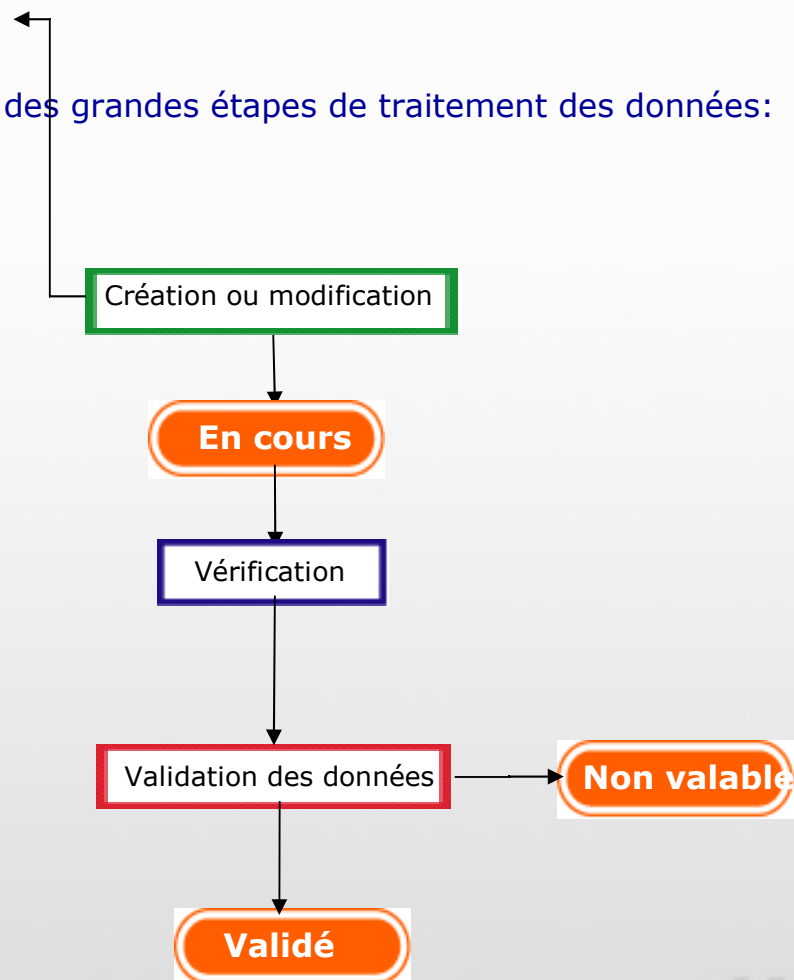
5 Cycles de vie / Pièces Justificatives

Voici un schéma des grandes étapes de traitement d'un justificatif:



5 Cycles de vie / Données

Voici un schéma des grandes étapes de traitement des données:



val
d'oise
le département

Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**



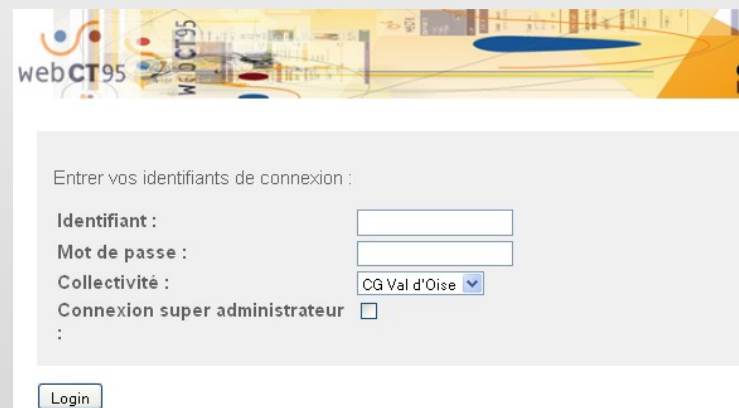
Connexion au Provisioning

- ❑ Pour vous connecter au module de « provisioning »,
 1. Ouvrir une fenêtre du navigateur
 2. Saisir l'url (adresse du site) dans la zone « Adresse » du navigateur :
(exemple)

<http://vosdemarches.ville-valdoise.fr/PlatformProvisioning>

Cliquer sur la touche « Entrée » de votre clavier.

- a) Saisir le Nom d'utilisateur
- b) Saisir le Mot de passe
- c) Choisir la collectivités
- d) Si vous désirez accéder à l'ensemble des collectivités de votre plate-forme cocher « superadministrateur » (Attention vous devez bien entendu avoir le profil super administrateur)



The screenshot shows a web browser window with the title 'webCT95'. The page has a header with a logo and the text 'webCT95'. Below the header, there is a section titled 'Entrez vos identifiants de connexion :'. This section contains four input fields: 'Identifiant :', 'Mot de passe :', 'Collectivité :', and 'Connexion super administrateur :'. The 'Collectivité :' field is a dropdown menu showing 'CG Val d'Oise'. The 'Connexion super administrateur :' field has a checkbox. At the bottom of the form is a 'Login' button.

Connexion au Front Office et Back Office (1/4)

❑ Pour vous connecter au Front Office,

1. Ouvrir une fenêtre du navigateur
2. Saisir l'url (adresse du site) :
dans la zone « Adresse » du navigateur : (exemple)

<http://vosdemarches.ville-valdoise.fr/>

Cliquer sur la touche « Entrée » de votre clavier.

❑ Pour vous connecter au Back Office,

1. Ouvrir une nouvelle fenêtre du navigateur
2. Saisir l'url (adresse du site) :
dans la zone « Adresse » du navigateur : (exemple)

<http://vosdemarches.ville-valdoise.fr/backoffice/home>

Cliquer sur la touche « Entrée » de votre clavier.

- a) Saisir le Nom d'utilisateur suivant :
- b) Saisir le Mot de passe :



Connexion au Front Office et Back Office (2/4)

- ❑ La déconnexion peut se faire :
 - Soit manuellement en cliquant sur le lien « Me déconnecter ».
 - Soit automatiquement au bout d'un certain temps d'inactivité sur l'application. On dit alors que la session est terminée.

N'oubliez pas de cliquer sur le lien « Me déconnecter » dès que vous avez terminé vos tâches.



Connexion au Front Office et Back Office (3/4)

- **Connectez-vous au Front Office dans l'espace personnel**

- ☐ Mot de passe oublié pour l'habitant ?

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « [Mot de passer oublié](#) ».
Renseignez votre identifiant et répondez à la question. Un mail indiquant le mot de passe sera adressé à l'adresse que vous avez spécifiée dans votre compte personnel.

Identifiant Mot de passe [Mot de passe oublié ?](#)





Connexion au Front Office et Back Office (4/4)

- **Connectez-vous au Back Office**

Service d'Authentification de CapWebCT

Connexion

Pour des raisons de sécurité, n'oubliez pas de vous déconnecter et de fermer votre navigateur Web quand vous avez fini d'utiliser les

Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe

Identifiant

Mot de passe

☐ Me prévenir avant de me connecter à d'autres sites

LOGIN

Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**



Connexion au Provisioning

- ❑ Une fois connecté vous avez accès à la gestion des utilisateurs, des écoles et des centres de loisirs de votre collectivité :



The screenshot shows the webCT95 administration interface. At the top left is the 'webCT95' logo. To its right is a banner with the 'val d'oise le département' logo. Below the banner is a navigation bar with three tabs: 'Gestion des agents', 'Gestion des écoles', and 'Gestion des centres de loisirs'. The main content area displays the title 'Bienvenue sur la plate-forme d'administration Cap-CG95' and a paragraph: 'Cette plate-forme vous permet de gérer les [agents](#), les [écoles](#) et les [centres de loisirs](#) des différentes collectivités hébergées sur la plate-forme.' On the right side, there is a user interface element showing 'admin / CG Val d'Oise' with a dropdown menu. A red box highlights this area, and the word 'Collectivité' is written in red cursive below it.



Provisioning gestion des agents (1/2)

□ « Rechercher un agent » permet de trouver un agent selon les critères proposés ci-dessous :

- Nom de l'agent
- Prénom de l'agent
- UID , c'est l'identifiant de connexion (ex : philippe.usclade)

admin / CG Val d'Oise - Déc

Accueil Chercher un agent Créer un agent

Recherche d'agents

Nom :

Prénom :

UID :

UID	Nom	Prénom	Mail	Numéro de téléphone	Groupes	
valdoise.admin	Admin	Valdoise	philippe.usclade@valdoise.fr		Administrateurs CAP-Demat	Modifier Supprimer
benoit.oriuela	Oriuela	Benoit	bor@zenexity.fr		Contributeurs CAP-Demat	Modifier Supprimer
philippe.usclade	Usclade	Philippe	philippe.usclade@valdoise.fr		Contributeurs CAP-Demat	Modifier Supprimer



Provisioning gestion des agents (2/2)

- Pour supprimer un agent, le rechercher et cliquer sur le lien à droite.
- Pour modifier ses informations, le rechercher et cliquer sur le lien à droite. Pour le créer, choisir créer un agent puis renseigner les champs et sélectionner son groupe :



- Administrateur du référentiel de la collectivité, permet de gérer les utilisateurs dans l'interface de provisioning
- Administrateur, Contributeur CapWebCT , pour les autres modules de la suite CapWebCT
- Administrateur CapDémat, celui qui a des droits particuliers pour administrer l'application CapDémat .
- Contributeur CapDémat, agents instructeurs.

Une fois l'agent créé ou modifié, l'ensemble de ses informations sont directement mise à jour dans CapDémat

Val
d'Oise
le département

Provisioning gestion des écoles et centres de loisirs

- ❑ Pour supprimer une école ou un centre de loisir, le rechercher et cliquer sur le lien à droite.
- ❑ Pour modifier ses informations, rechercher et cliquer sur le lien à droite. Pour le créer, choisir créer une école ou un centre de loisir puis renseigner les champs.

The screenshot shows the 'Recherche d'écoles' (School Search) page of the CapDémat application. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Accueil', 'Chercher une école', and 'Créer une école'. The 'Chercher une école' tab is selected. Below the navigation bar, the page title 'Recherche d'écoles' is displayed. A search form is present with a label 'Nom :', a text input field, and two buttons: 'Chercher' and 'Annuler'. Below the search form is a table listing schools. The table has five columns: 'Nom', 'Adresse', 'Numéro de téléphone', 'Adresse mail', and an action column. The table contains three rows of data. The first row is 'Ecole jean Vilar' with address '2 rue du parc' and phone number '0101010101'. The second row is 'Ecole du Centre' with address '3 rue du bois'. The third row is 'Ecole de Fontenay' with address 'Fontenay' and phone number '0100000000'. Each row has a 'Modifier' link and a 'Supprimer' link in the action column.

Nom	Adresse	Numéro de téléphone	Adresse mail	
Ecole jean Vilar	2 rue du parc	0101010101		Modifier Supprimer
Ecole du Centre	3 rue du bois			Modifier Supprimer
Ecole de Fontenay	Fontenay	0100000000		Modifier

Une fois l'école ou le centre de loisir créé ou modifié, l'ensemble de ses informations sont directement mise à jour dans CapDémat



Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
 - Gestion des demandes
 - Gestion des foyers
 - Fonctions d'administration des téléservices
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**



Gestion des demandes

La gestion des demandes permet selon le profil:

- Suivi des demandes
- Rechercher une demande
- Gestion d'une demande
 - Traiter les données
 - Traiter les justificatifs
 - Archiver une demande
 - Ecrire une note
 - Contacter le citoyen
 - Voir l'historique



Suivi des demandes

□ Accéder aux demandes par le tableau de bord (Tâches) ci-dessous (de la plus ancienne à la plus récente):

▪ Nouvelles demandes

Demandes nouvellement déposées

▪ Dernières demandes

Dernières demandes que vous avez traitées.

▪ Demandes validées

Dernières demandes qui ont été validées.

▪ Demandes en retards

▪ Demande urgentes

Ces demandes sont celles traitées avec une qualité de service activée. Les demande urgentes sont celles qui sont encore dans les délais souhaités. Celle en retards sont celles qui sont déjà hors délais.

□ Afficher la demande de votre choix en cliquant sur sa référence.

CapDémat | Tâches | Recherche | Configuration | Statistiques | philippe.usclade - [Déconnexion](#) - Aide

Tableau de bord

Nouvelles demandes (41)

- Certificat d'alignement** - n° 443 - de DUPONT Jacques - Créée le 27/05/2009 à 11:46
- Création de compte** - n° 496 - de SERAFIN Gilles - Créée le 27/05/2009 à 17:04
- Inscription sur les listes électorales** - n° 512 - de MARTIN Gérard pour MARTIN Gérard - Créée le 27/05/2009 à 17:09
- Création de compte** - n° 522 - de DELORME Alain - Créée le 27/05/2009 à 17:15
- Inscription sur les listes électorales** - n° 538 - de DELORME Alain pour DELORME Alain - Créée le 27/05/2009 à 17:24

[Voir la liste complète](#)

Dernières demandes (19)

- Création de compte** - n° 123 - de ORIHUELA Benoit - Créée le 15/05/2009 à 14:51
- Création de compte** - n° 171 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:12
- Acte de naissance** - n° 182 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:15
- Acte de décès** - n° 186 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:18
- Acte de naissance** - n° 188 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:20

[Voir la liste complète](#)

Demandes validées (16)

- Acte de décès** - n° 186 - de USCLADE Philippe - Créée le 18/05/2009 à 15:18
- Enlèvement des déchets encombrants** - n° 245 - de DUPONT Jacques - Créée le 20/05/2009 à 15:23

Afficher

- ☐ Demandes en retard
- ☐ Demandes urgentes
- ☒ Nouvelles demandes
- ☒ Dernières demandes
- ☒ Demandes validées

[Actualiser](#) [Par défaut](#)

[Sauver](#)

Filtrer par

Catégorie :

Type de téléservice :



Rechercher une demande 1/2

☐ Rechercher une demande permet de trouver une demande selon les critères proposés ci-dessous :

- Nom de l'utilisateur qui a fait la demande (ex : inscription scolaire, le parent)
- Nom de l'utilisateur qui est concerné la demande (ex : inscription scolaire, l'enfant)
- N° de la demande
- N° du foyer
- Intervalle de date.

The screenshot shows the 'Recherche de demandes' (Search for requests) interface within the CapDémat system. The top navigation bar includes 'CapDémat', 'Tâches', 'Recherche' (highlighted), 'Configuration', and 'Statistiques'. The user 'philippe' is logged in. The main content area is titled 'Recherche de demandes' and contains a sub-header 'Recherche de demandes | [Recherche de comptes](#)'. Below this, there are four search criteria with input fields: 'Numéro de la demande :', 'Numéro de compte :', 'Nom du demandeur :', and 'Nom du sujet :'. The 'Intervalle de création :' field is a date range selector with two input boxes and calendar icons. A 'Chercher' (Search) button is located at the bottom center of the form area.

Rechercher une demande 2/2

□ Affiner la recherche avec les filtres proposés ci-dessous , Choisissez le critère et le filtre est lancé automatiquement : *(les valeurs proposées dans les filtres sont fonctions de votre profil et de vos droits)*

- Catégories de services
- Type de téléservices
- Etat des demandes
- Dernier agent ayant intervenu sur la demande
- Qualité de service, orange pour les demandes urgentes et rouge pour les demandes en retards

....

□Trier sa recherche. Le critère de tri est mis en gras et plus gros pour être en évidence dans la liste. Choisissez le critère et le tri est lancé Automatiquement.

Filtrer par

Catégorie :

--- Indifférent ---

Type de téléservice :

--- Indifférent ---

Etat :

--- Indifférent ---

Dernier intervenant :

--- Indifférent ---

Qualité :

--- Indifférent ---

Trier par

Date de création



Demandeur



Sujet



Numéro de demande



Numéro de compte



Chercher

<< < Résultats 1 à 15 sur 89 > >>

[Inscription au restaurant scolaire n° 1447 - de FAURE Sébastien pour FAURE Héloïse \(1436\)](#) en cours

Créée le 23/07/2009 -
Compte personnel : - Qualité de service :

[Inscription sur les listes électorales n° 1445 - de FAURE Sébastien pour FAURE Sébastien \(1436\)](#) en cours

Créée le 23/07/2009 -
Compte personnel : - Qualité de service :

Gestion d'une demande

□ Les fonctions de gestion des demandes sont organisées selon plusieurs zones :

- Zone de données. Permet de vérifier ou modifier les données de la demande.
- Zone des justificatifs. Permet d'accéder à la pièce, de la modifier et de changer son état. (cf cycle de vie)
- Zone de traitement. Permet de changer l'état des données et de la demande (cf cycle de vie) et gérer le verrou sur le dossier
- Zone d'informations. Permet d'accéder aux notes, aux données du compte, à l'historique des traitements sur la demande ...

The screenshot displays the CapDémat web application interface, which is organized into four main functional zones, each highlighted with a colored border and a label:

- Zone des données (Blue border):** Located at the top left, it contains the header navigation (CapDémat, Tâches, Recherche, Configuration, Statistiques) and the main request details for "Demande Acte de naissance (2408)". It includes tabs for "Demandeur", "Personne concernée", and "Type de l'acte", along with a "Formulaire Demandeur" and the name "Demandeur : Benjamin LEGRAND".
- Zone des justificatifs (Red border):** Located in the middle left, it displays the "Pièces justificatives" section, showing a document titled "Pièce d'identité - 1 page(s)".
- Zone de traitement (Orange border):** Located on the right side, it contains status controls for the "Demande" (verrouillée, validé) and "Données" (valide) sections, as well as the "Pièces justificatives" status (validé).
- Zone d'informations (Green border):** Located at the bottom left, it shows the "Historique" tab with a table of actions. The first entry is "Création" performed on 19/11/2009 at 10:39 by Benjamin LEGRAND, followed by a "Notification de création" at 13:00 on the same date.

Gestion d'une demande / Traiter les données

- Pour vérifier les données, vous pouvez sélectionner l'onglet concerné et si nécessaire «vérifier avec les justificatifs» en sélectionnant le justificatif souhaité.
- Pour modifier ou compléter des données, cliquer sur les différents libellés, un champ de saisie apparaît. Saisissez la valeur appropriée puis enregistrer.
- Si tout est cohérent, changer l'état des données en cliquant sur l'état et en choisissant « Validé » au niveau de la liste déroulante (cf cycle de vie des données).

Onglets des données

Champ de saisie

Etat

Sélection justificatif

Demande

en cours

Données

valide

Pièces justificatives

Pièce d'identité valide

Livret de famille refusé

Formulaire Nature de l'acte

Qualité du demandeur : Son mandataire

Précisions :

Nom de naissance (de jeune fille pour les femmes mariées ou divorcées) : TEST

Sauver Annuler

Pièce justificative : Pièce d'identité (1207) valide

agent

Page 1

Gestion d'une demande / Traiter les justificatifs (1/3)

- Pour afficher et traiter un justificatif, vous devez le sélectionner soit dans le menu de droite soit dans la liste sous les données.
- Renseigner la date de validité en utilisant le calendrier disponible à droite de la zone de saisie « Valable jusqu'au »
- Si tout est cohérent, changer l'état du justificatif en cliquant sur l'état et en choisissant « Validé » au niveau de la liste déroulante (cf cycle de vie des pièces justificatives)

*Sélection
justificatif*

The screenshot displays a web application interface for managing requests and justifications. The main form at the top includes fields for 'demandeur', 'naissance (de jeune fille pour les femmes mariées ou divorcées)', and 'Fin de validité'. Below this, there is a section for 'Pièces justificatives' (Justifications) with a list of items: 'Pièce d'identité - 1 page(s)' and 'Livret de famille - 1 page(s)'. A blue circle highlights this list. To the right, a detailed view of a 'Pièce justificative : Pièce d'identité (1207)' is shown. This view includes a photo of a person and a dropdown menu for 'Etat' (Status) with options 'validé' (highlighted with a red circle) and 'perimé'. A blue circle also highlights the 'validé' status in the top right corner of the application. A blue arrow points from the text 'Sélection justificatif' to the 'Pièces justificatives' list.

Gestion d'une demande / Traiter les justificatifs (2/3)

- Pour supprimer un justificatif de la demande cliquer sur la corbeille à côté du justificatifs. **Note :** lorsque vous supprimer ce document, vous supprimer l'association du document à cette demande, celui-ci est toujours disponible pour l'utilisateur dans son espace privé et pour les autres demandes.
- Cliquer sur « ok » pour supprimer l'association ou fermer la fenêtre pour annuler.

The screenshot shows a web application interface. On the left, a form titled 'le naissance (2408)' contains fields for 'concernée' and 'Type de l'acte'. Below these, there are input fields for 'ur' and 'Benjamin LEGRAND'. A modal dialog box is open in the center, titled 'Attention !', with a warning icon and the text: 'Souhaitez-vous réellement supprimer ce document associé à la demande ?'. It has an 'OK' button. On the right, a sidebar contains a 'Demande' section with 'verrouillée' and 'validé' buttons, a 'Données' section with a 'valide' button, and a 'Pièces justificatives' section. In the 'Pièces justificatives' section, there is a 'Pièce d'identité' entry with a trash icon and a 'validé' button. A red circle is drawn around the trash icon, and the word 'Corbeille' is written in orange below it. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Effectué(e) le : 19/11/2009 à 10:39 par Benjamin LEGRAND'.

Gestion d'une demande / Traiter les justificatifs (3/3)

- Pour ajouter un justificatif de la demande cliquer sur le bouton « non fourni » à côté du justificatif. Une fenêtre va s'ouvrir.
- Ensuite dans la fenêtre rechercher la pièce jointe avec parcourir, puis ajouter. Une page est créée, vous pouvez en ajouter d'autres en cliquant sur « Ajouter + »
- Vous pouvez également mettre un commentaire sur ce document. **Attention :** les commentaires sur les documents sont visibles de l'utilisateur dans son espace privé.

The screenshot displays the 'Formulaire Inscription' (Registration Form) interface. The main form contains fields for 'Sujet : Margot LEGENDRE', 'Ecole :', 'Téléphone en cas : 0102030405', and 'Classe ^ : Inconnue'. Below these, there is a section for 'Allergie ^ : non'. To the right, a sidebar titled 'Pièces justificatives' (Justificatives) shows a list of documents: 'Livret de famille' (marked 'validé'), 'Autorité parentale' (marked 'non fourni'), and 'Assurance scolaire' (marked 'non fourni'). A red circle highlights the 'non fourni' status for 'Assurance scolaire'. A modal window titled 'Pièce justificative : Assurance scolaire (Nouveau document)' is open, showing a text area for a comment and a section for adding a new document. In this section, the text 'Ajouter une page' is circled in blue, and a blue circle highlights the 'Ajouter +' button. Below the text area, there are buttons for 'Parcourir...' and 'Ajouter'.

Gestion d'une demande / Traiter une demande

- Si tous les éléments d'une demande (données et pièces justificatives) sont valides, vous pouvez changer l'état de la demande choisissant les états appropriés au niveau de la liste déroulante. (cf cycle de vie des demandes)

[Contacter le citoyen](#)

Demande Acte de naissance (1317)

Demandeur Nature de l'acte Type de l'acte

Formulaire Nature de l'acte

Qualité du demandeur ^{*}: Son mandataire

Nom de naissance (de jeune fille pour les femmes mariées ou divorcées) ^{*}: TEST

Sauver Annuler

Précisions :

Nom marital ou d'usage :

Prénom(s) ^{*}: test

Date de naissance :

Demande

Donnée

Pièces

Pièce d'identité

Livret de famille

en cours *Etat*

Changer l'état

☐ complet

☐ incomplet

☐ rejeté

☐ annulé

Confirmer Annuler

Gestion d'une demande / Archiver une demande

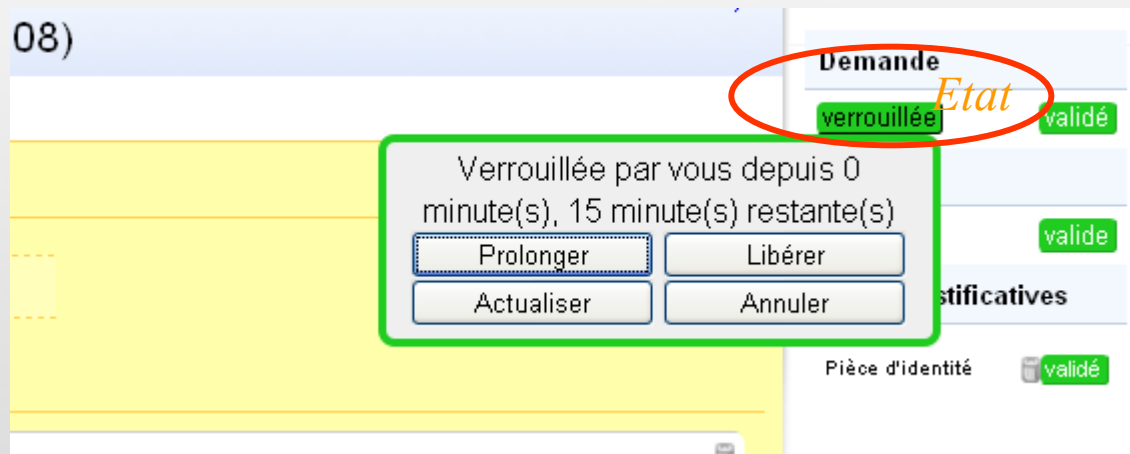
- Si la demande est notifiée, changer l'état de la demande en choisissant « Archivé » au niveau de la liste déroulante (cf cycle de vie des demandes).
- Afin d'éviter de garder inutilement en lignes les comptes temporaires, pensez à archiver les demandes avec ce logo



val
d'oise
le département

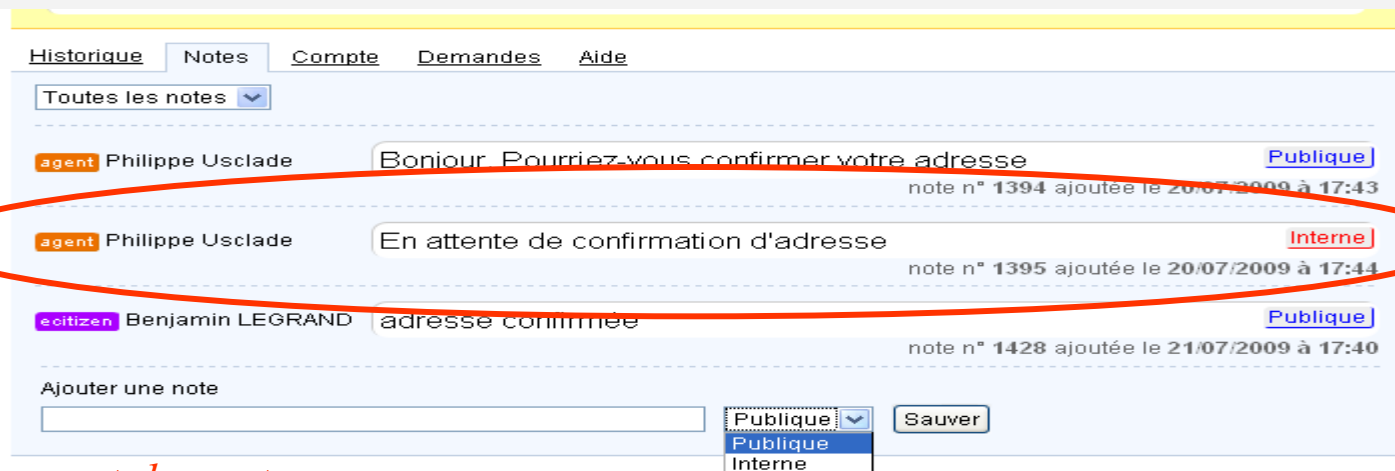
Gestion d'une demande / Verrouiller ou déverrouiller une demande

- Lorsque vous avez sélectionné une demande celle-ci est automatiquement verrouillée. Une demande verrouillée est consultable par les autres agents mais uniquement en lecture. De plus elle n'est plus modifiable en FrontOffice par l'utilisateur tant que vous intervenez dessus.
- Le temps par défaut de verrouillage est paramétrable dans les fonctions d'administration.
- Pour intervenir sur le verrou cliquer sur le bouton verrouillé et sélectionner l'option désirée.



Gestion d'une demande / Ecrire une note 1/2

- Dans la zone d'information choisissez l'onglet « Notes ». Vous pouvez alors rédiger votre note dans le champs de saisie. L'agent visualise toutes les notes.
- Deux types de notes :
 - 1 - Les **notes interne**, pour informer par exemple un collègue pouvant intervenir sur la demande. Ces notes ne sont visibles que par les agents dans la gestion de la demande concernée.



Historique Notes Compte Demandes Aide

Toutes les notes ▼

agent	Philippe Usclade	Bonjour. Pourriez-vous confirmer votre adresse	Publique	note n° 1394 ajoutée le 20/07/2009 à 17:43
agent	Philippe Usclade	En attente de confirmation d'adresse	Interne	note n° 1395 ajoutée le 20/07/2009 à 17:44
editizen	Benjamin LEGRAND	adresse confirmée	Publique	note n° 1428 ajoutée le 21/07/2009 à 17:40

Ajouter une note

Publique
Publique
Interne

Sauver

Vue agent des notes

Gestion d'une demande / Ecrire une note 2/2

2 - a) Les **notes usager**, réalisé par l'agent pour un complément d'information à destination de l'utilisateur. Par exemple pour lui demander de confirmer une information. **ATTENTION** : Ces notes sont visibles par l'utilisateur dans son espace privé et par les agents en charge de la gestion de la demande concernée.

b) L'utilisateur a également la possibilité d'ajouter une note lorsqu'il effectue une demande pour apporter un complément d'information ou une réponse à sa demande. (cf Fonction Front Office)

Dernières demandes

Intervention technique n° 1423 - de LEGRAND Benjamin - Créée le 21/07/2009	validé
Inscription aux activités périscolaires n° 1418 - de LEGRAND Benjamin pour LEGRAND Margot - Créée le 21/07/2009	Modifier en cours
Intervention technique n° 1370 - de LEGRAND Benjamin - Créée le 17/07/2009	fermé
Dernière note agent le 17/07/2009 par Philippe Usclade : nous traitons votre demande	
Acte de naissance n° 1317 - de LEGRAND Benjamin - Créée le 16/07/2009	Modifier en cours
Dernière note agent le 20/07/2009 par Philippe Usclade : Bonjour, Pourriez-vous confirmer votre adresse	
Sécurité vacances n° 1266 - de LEGRAND Benjamin pour LEGRAND Jeanne - Créée le 03/07/2009	Modifier en cours

Vue usager des notes

Vue agent des notes

agent	Contenu	Type	Date
Philippe Usclade	Bonjour, Pourriez-vous confirmer votre adresse	Publique	note n° 1394 ajoutée le 20/07/2009 à 17:43
Philippe Usclade	En attente de confirmation d'adresse	Interne	note n° 1395 ajoutée le 20/07/2009 à 17:44
Benjamin LEGRAND	adresse confirmée	Publique	note n° 1396 ajoutée le 21/07/2009 à 17:40

Ajouter une note

Gestion d'une demande / Contacter le citoyen

Dans le coin droit du titre de la demande sélectionner « Contacter le citoyen ». Une fenêtre vas vous permettre de :

- Sélectionner le moyen de contact, le moyen privilégié de l'utilisateur est affiché par défaut.
- Sélectionner pour les courriers, mail ou le courrier guichet le courrier type désiré (vous pouvez le visualiser en cliquant sur le lien pdf ou html).
- Saisir de l'information complémentaire pour les courriers type ou un contenu pour les SMS ou pour une conversation téléphonique
- D'écrire une note interne pour faciliter le traitement du dossier
- Historiser cet échange (pour les mail et sms l'historisation est automatique)

The screenshot shows a web application interface for managing a request. The main title is 'Demande Acte de naissance (1317)'. In the top right corner, there is a link 'Contacter le citoyen' which is circled in red. Below this, a modal window titled 'Contacter le citoyen' is open. The window has a yellow background and contains the following elements:

- Header:** 'Contacter le citoyen' and 'Etat de la demande : en cours'.
- Form:** A large yellow box with the title 'Rédiger un message'.
- Moyen de contact:** A dropdown menu labeled 'Moyen de contact choisi par le citoyen : Courrier'. The dropdown is open, showing options: 'Courrier', 'Courriel', 'Téléphone portable', 'Sms', and 'Guichet'.
- Message:** A text area for writing the message.
- Courrier type:** A dropdown menu labeled 'Courrier type: Attestation' with links to 'Aperçu (HTML)' and 'Aperçu (PDF)'.
- Buttons:** 'Historiser' and 'Fermer' at the bottom.

In the background, there is a sidebar with various links and a large watermark logo for 'val d'oise département'.

Gestion d'une demande / Contacter le citoyen

Choisissez le moyen de contact et remplir les champs nécessaires.

Notes : Le champ message permet lorsque vous choisissez une courrier type de remplacer la « balise observation » du courrier par le contenu saisi. Cette fonction permet d'ajouter un complément d'information à un courrier standard.

Contacter le citoyen

Etat de la demande : validé

Rédiger un message

Moyen de contact : Courriel (moyen de contact choisi par le citoyen)

Destinataire : philippe.usclade@vald

Message :
Il vous reste 1024 caractères.

Courrier type joint : Aucun - message seul

Commentaire interne :
Il vous reste 1024 caractères.

Envoyer Fermer

Zone de saisie pour les sms, ou de complément pour les courriers, mail ou courriers guichet

Zone de commentaires internes

Gestion des demandes / Voir l'historique

- Sélectionner l'onglet historique dans la zone d'informations. La liste des différents changements d'états de la demande apparaît avec la date et l'auteur des modifications ou les actions système.
- Vous pouvez accéder aux informations détaillées de toutes les traces historisées en sélectionnant l'item (ex création). En cliquant sur l'icône « pdf » la demande s'ouvrira en mode impression dans le reader.

Historique Notes Compte Demandes Aide

Création	Effectué(e) le : 19/11/2009 à 10:39 par Benjamin LEGRAND
Imprime de la demande	
Notification de création	Effectué(e) le : 19/11/2009 à 13:00
Notification de création	Effectué(e) le : 19/11/2009 à 13:00
Changement d'état	incomplet Effectué(e) le : 23/11/2009 à 17:15 par Philippe Usclade
Contact citoyen	Effectué(e) le : 23/11/2009 à 17:18 par Philippe Usclade
Changement d'état	en cours

Actions système

Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
 - Gestion des demandes
 - Gestion des foyers
 - Fonctions d'administration des téléservices
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**



Gestion des comptes foyers

La gestion des comptes foyer permet :

- Rechercher un foyer
- Créer un nouveau compte foyer en mode « guichet »
- Gérer un compte foyer
 - Consulter les données d'un compte
 - Créer une demande en mode « guichet »

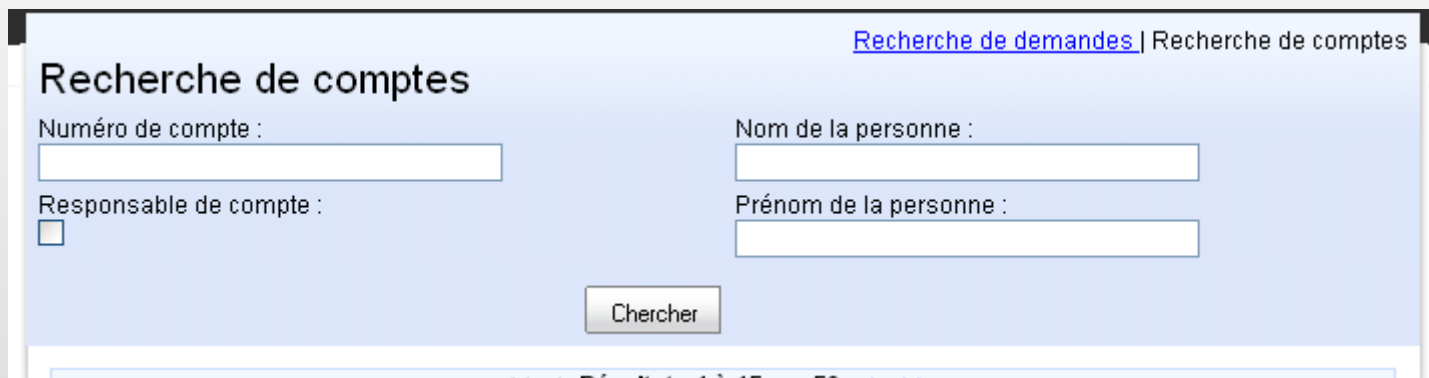


Rechercher un compte foyer 1/2

☐ Rechercher un compte foyer permet de trouver un foyer et/ou un individu selon les critères proposés ci-dessous :

- Nom de l'utilisateur
- Prénom de l'utilisateur
- N° du compte foyer

Vous pouvez affiner votre recherche en sélectionnant « Responsable de compte » afin de ne remonter qu'un individu par compte (le responsable).



The screenshot shows a web interface for searching accounts. At the top right, there are two links: [Recherche de demandes](#) and [Recherche de comptes](#). The main heading is 'Recherche de comptes'. Below this, there are four input fields arranged in two columns. The left column has 'Numéro de compte :' followed by a text box, and 'Responsable de compte :' followed by a checkbox. The right column has 'Nom de la personne :' followed by a text box, and 'Prénom de la personne :' followed by a text box. At the bottom center, there is a 'Chercher' button. Below the form, there is a line of text that is partially obscured: '1 à 4 Résultats de 1 à 45 sur 50'.

val
d'oise
le département

Rechercher un compte foyer 2/2

□ Affiner la recherche avec les filtres proposés ci-dessous , Choisissez le critère et le filtre est lancé automatiquement :

▪Etat du compte (en cours, valide, invalide, archivé). Si un compte est en cours, Soit la création de compte n'a pas été validée soit il y a une modification de compte en cours.

▪Status du compte

✓Actif : le compte est en activité et peut être utilisé par l'usager

✓Inactif : le compte est bloqué et plus utilisable par l'usager

□Trier sa recherche. Le critère de tri est mis en gras et plus gros pour être en évidence dans la liste. Choisissez le critère et le tri est lancé Automatiquement.

Filtrer par

Etat du compte :

--- Indifférent ---

Statut du compte :

--- Indifférent ---

<< < Résultats 1 à 15 sur 50 > >>

[Benoit ORIHUELA \(119\)](#) - Numéro de compte: 117

RUE DE LA BUTTE AUX CAILLES 75013 PARIS - Actif

en cours

[Andres ORIHUELA \(122\)](#) - Numéro de compte: 117

RUE DE LA BUTTE AUX CAILLES 75013 PARIS - Actif
Né(e) le 22/01/2001

en cours

Xavi INIESTA (125)

RUE D'ALIGRE 75012 PARIS - Inactif

[Philippe USCLADE \(169\)](#) - Numéro de compte: 167

2 RUE DU PARC 95000 CERGY - Actif

en cours

Trier par

Nom de la personne

Identifiant de la
personne

Numéro de compte

Créer un compte foyer

- ❑ Sélectionner le lien créer un compte. Le télé-service de création de compte sera alors chargé dans un nouvel onglet.

Prénom de la personne :

Identifiant de la personne

Numéro de compte

Filtrer par

Etat du compte :
--- Indifférent ---

Statut du compte :
--- Indifférent ---

Sous menus

[Créer un compte](#)

val d'oise
le département

Services en ligne

Création de compte

Durée estimée : 10 mn
Documents à fournir : Pièce d'identité

Adultes *

Adultes obligatoire incomplète

Renseignez vos données administratives. (Les champs en gras sont obligatoires.)

Civilité
Choisissez ...

Nom

Prénom

Adresse

N° App - Etage - Couloir - Esc

Entrée - Batiment - Résidence

Numéro de voie - Libellé de la voie *

Gestion d'un compte foyer

□ Les fonctions de gestion des comptes sont organisées selon plusieurs zones :

- Zone de données. Permet de consulter les données de la demande.
- Zone de traitement. Permet de consulter l'état du compte (cf cycle de vie) et de créer une nouvelle demande pour l'utilisateur.
- Zone d'informations. Permet d'accéder aux demandes, aux paiements du compte, à l'historique des demandes

The screenshot displays the 'Gestion d'un compte foyer' web application interface, organized into three main zones:

- Zone des données (Left Panel):** Titled 'Details du compte 167', it contains a 'Formulaire - Adultes' section for 'Monsieur Philippe USCLADE'. It lists personal details such as civil status (célibataire), address (2 RUE DU PARC, 95000 CERGY), contact information (phone, email), and identification (CAF number, ID). It also includes a section for 'Demandes' with links for 'Création de compte' and ' Paiements Aide'.
- Zone d'état et de traitement (Right Panel):** Titled 'Etat du compte', it shows the account status as 'en cours' and 'actif'. It includes a 'Sous menus' section with a link to 'Créer une demande'.
- Zone d'informations (Bottom Panel):** This zone provides details about the account creation, stating it was created on 18/05/2009 and last modified on 09/06/2009 by Philippe Usclade.

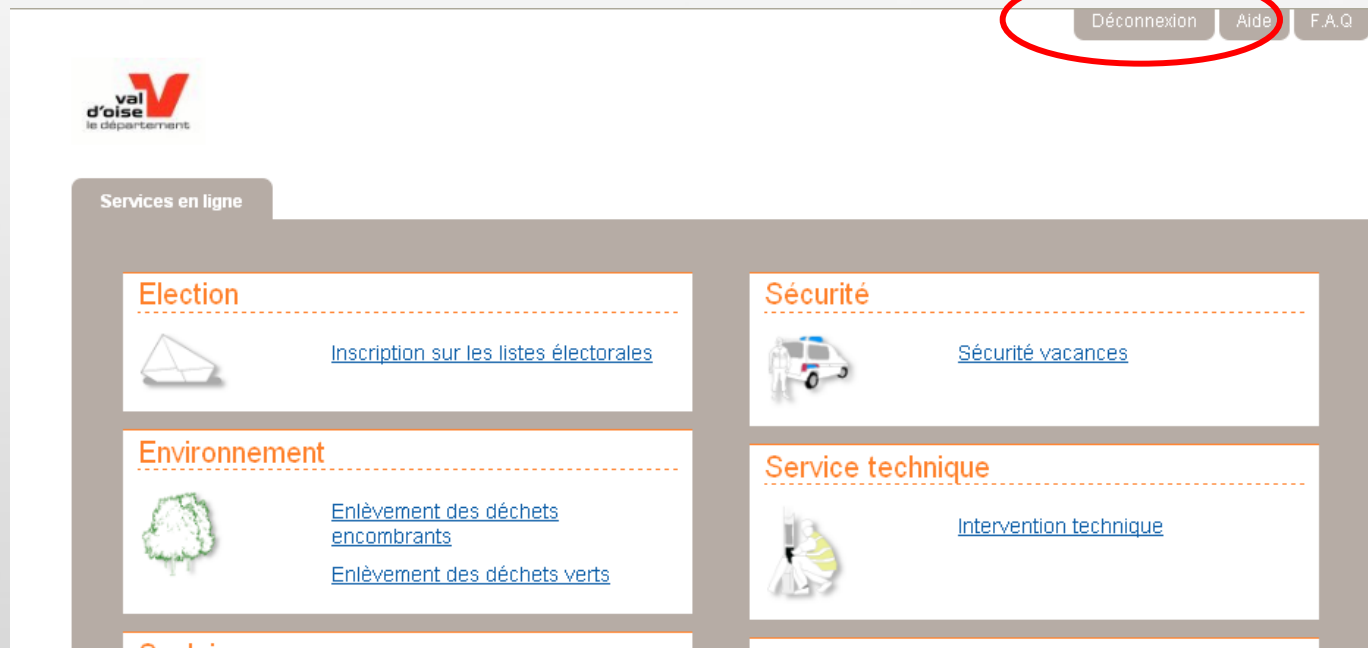
The interface also features a large 'val d'oise le département' logo in the background and a 'complet' status indicator at the bottom right of the information zone.

Gestion d'un compte foyer - ajouter une demande

Un agent peut créer une demande pour un usager, si celui-ci se présente au guichet ou suite à un appel téléphonique L'agent sélectionnera l'option « créer une demande » dans la zone d'état et de traitement, il se retrouvera alors Sur le portail de télé-services ouvert dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.

Note : Les informations disponibles de l'utilisateur seront automatiquement proposées ou remplies lors de la création de la demande.

ATTENTION : Ne pas oublier de se déconnecter du portail de services en fin de saisie des demandes pour un usager et de fermer l'onglet ou la fenêtre.



Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
 - Gestion des demandes
 - Gestion des foyers
 - Fonctions d'administration des téléservices
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**



Administration des téléservices

L'administration des téléservices est réservée au profil manager et permet :

- De consulter les tableaux de suivi
- De paramétrer et d'activer ou non les téléservices
 - Gérer les courriers types
 - Gérer les alertes
 - Gérer les pièces justificatives
 - Gérer les paramètres
 - Gérer les saisons



Tableaux de suivi

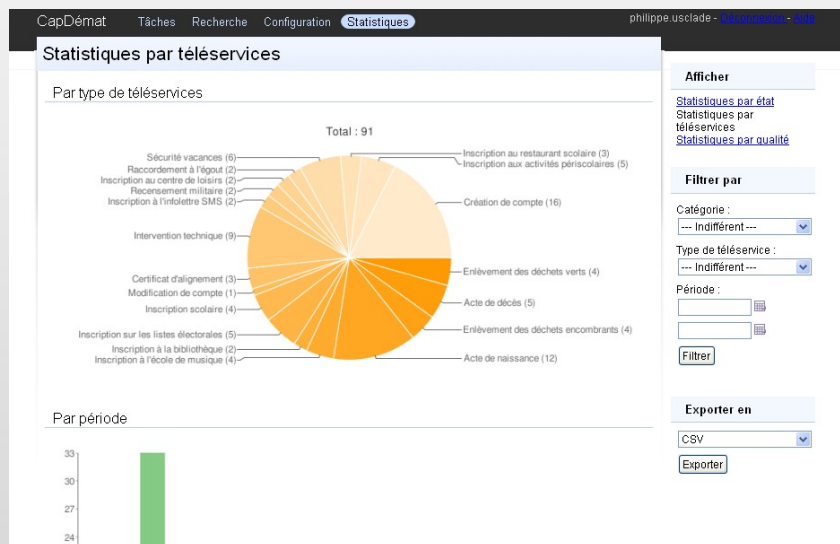
État : Vue indiquant les états des différentes demandes formulées par les citoyens

Téléservices : Vue des différents types de demandes formulés par les citoyens,
Compte rendu mois par mois des différents statuts des demandes

Par qualité : Vue des demandes ayant la qualité de service mise en œuvre

Les filtres permettent d'affiner les résultats présentés dans ces graphiques et tableaux.

L'export CSV vous permettra de les traiter dans votre tableur favoris



val
d'oise
le département

Administration des téléservices

Liste des téléservices : Définit le bouquet de services disponibles. Pour chaque téléservice sa catégorie de gestion et son indicateur de mise en ligne.

- Cliquer sur le lien pour accéder aux informations du téléservice.

CapDémat

Tâches

Recherche

Configuration

Statistiques

philippe.usclade - [Déconnexion](#) - [Aide](#)

Liste des téléservices

[Acte de décès](#) - Catégorie : Etat civil

Actif

[Acte de naissance](#) - Catégorie : Etat civil

Actif

[Aide ménagère](#) - Catégorie : Sociale

Actif

[Alignement, numérotage, raccordement](#) - Catégorie : autre

Actif

[Bourse Mobil'Etudes](#) - Catégorie : Scolaire

Actif

[Certificat d'alignement](#) - Catégorie : autre

Actif

Filtrer par

Catégorie :
--- Indifférent ---

Etat :
--- Indifférent ---

Administration des téléservices

Courriers type : Permet de gérer les courriers types pour l'information de l'utilisateur

Alerte : Mise en place de la qualité de service (optionnelle)

Pièces Justificatives : Associer un lot de pièces justificatives à un type de demande.

Paramètres : Permet d'ajouter, supprimer et modifier des données dans une liste de choix proposée au citoyen au sein de différents téléservices (ex : les différents régimes alimentaires au restaurant scolaire, les jours de la semaine...)

Saisons : Affecter des saisons pour la mise en œuvre du télé-service (optionnelle)

Etat : permet d'activer et de désactiver la mise en ligne du télé-service.

Configuration du téléservice Inscription au restaurant scolaire

Liste des courriers types

Créer +

demande d'info

Attestation

Etat

Actif

Sous menus

- [Courriers types](#)
- [Alertes](#)
- [Pièces justificatives](#)
- [Paramètres *](#)
- [Saisons](#)

Changer l'état

☐ Inactif

Confirmer Annuler

Changer de téléservice

Inscription au restaurar

Gestion des courriers types (1/3)

☐ Vous pouvez créer, modifier des courrier types, qui seront ensuite utilisables lors des contacts citoyen. Pour créer un courrier, il vous suffit :

- De renseigner le nom (label court)que vous souhaitez voire apparaître dans la liste des courriers proposés dans la fonction « contacter citoyen ».
- De renseigner le nom (label) que vous souhaitez donner au courrier.
- De choisir un des modèles de présentation de courrier proposé.

☐ Personnaliser le texte du courrier en sélectionnant le lien personnaliser

demande d'information

Label court * : demande d'info

Label * : demande d'information

Nom du modèle * : general.html [Personnaliser](#)

le département

Gestion des courriers types (2/3)

□ Pour personnaliser le courrier cliquer sur la zone encadrée puis entrer le texte désiré et effectuer la mise en page dans l'éditeur.

□ Pour insérer des informations de la demande ou des individus vous devez utiliser les « variables ». Celles-ci seront remplacées dans le « contact citoyen » par les valeurs liées aux foyer et à la demande en cours de traitement.

Conseil Général du Val d'Oise

Change state

Text editor

Font name & size: Arial, 12

Font style: B, I, U

Colors: [Color selection icons]

Lists: [List selection icons]

Variables:

- (TS) Identifiant
- (TS) Label
- (TS) Date de création
- (TS) Date de validation
- (TS) Observations
- (CP) Identifiant
- (DM) Prénom
- (DM) Nom
- (DM) Civilité
- (DM) Login
- (DM) Question
- (DM) Réponse
- (SU) Prénom
- (SU) Nom
- (SU) Civilité

Numéro de d'...

Numéro de c'...

Nous avons bien reçu votre demande au guichet.

passer chercher votre attestation au

Les variables :

✓ TS – téléservice

- **Identifiant** : numéro de la demande
- **Label** : nom de la demande
- **Date de création** : date de creation
- **Date de validation** : date de validation
- **Observation** : Zone pouvant être remplacé par la saisir dans la zone information de « contacter citoyen »

✓ CP – Compte usager

- **Identifiant** : numéro du compte

✓ DM – Demandeur

- **Nom, prénom, civilité**
- **Login** : identifiant de connexion
- **Réponse** : réponse à la question pour la demande de nouveau mot de passe

✓ SU – Suet de la demande (personne concernée)

- **Nom, prénom, civilité**

Val d'Oise
le département

Gestion des courriers types (3/3)

Voici un exemple :

Conseil Général du Val d'Oise
Hôtel du Département
2 avenue du Parc
95032 Cergy-Pontoise Cedex
TEL. 01 34 25 32 70

Cergy, le #{DATE}

Mme et Mr #{RR_LNAME}
#{HF_ADDRESS_ADI}
#{HF_ADDRESS_AGI}
#{HF_ADDRESS_SNAME} #{HF_ADDRESS_SNUM}
#{HF_ADDRESS_PNS}
#{HF_ADDRESS_ZIP}
#{HF_ADDRESS_TOWN}
#{HF_ADDRESS_CN}

Numéro de dossier : #{RQ_ID}
Numéro de compte : #{HF_ID}

#{RR_TITLE},

Nous avons bien reçu votre demande #{RQ_ID}. Merci de passer chercher votre attestation au guichet.

Balise ajoutée dans le texte du courrier type

*Lettre type envoyée par
« contacter citoyen » lors du
traitement de la demande de
monsieur Legrand*

*Lettre type réaliser dans la
configuration des TS*

*Balises présentes dans le
modèle de présentation*

Conseil Général du Val d'Oise
Hôtel du Département
2 avenue du Parc
95032 Cergy-Pontoise Cedex
TEL. 01 34 25 32 70

Cergy, le 15 déc. 2009

Mme et Mr LEGRAND
RUE DU PARC 2
95000
CERGY

Numéro de dossier : 2444
Numéro de compte : 950

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande 2444. Merci de passer chercher votre attestation au guichet.

Gestion des alertes (Qualité de service)

□ Vous pouvez pour chaque téléservice définir une qualité de service. Pour cela, il vous suffit de renseigner :

- Le temps maximum d'instruction sur lequel vous vous engagez à traiter les demandes
- Le niveau d'alerte de rappel, qui détermine à partir du temps maximum d'instruction le moment où vous souhaitez être informé que la demande n'a toujours pas été traitée.

Notes : les valeurs par défaut sont celles renseignées dans la partie administration générale de la plate-forme. Si vous ne spécifiez pas d'autres valeurs, ce sont celles-ci qui seront utilisées

Configuration du téléservice inscription au restaurant scolaire

Alertes

Temps maximum d'instruction :
(Valeur par défaut : 10 jours)

Alerte de rappel :
(Valeur par défaut : 3 jours)

Eta

So

[Cour](#)

[Alert](#)

[Pièc](#)

[Para](#)

[Sais](#)

Ch

le département

Gestion des pièces justificatives

- ❑ Cette interface permet d'attribuer les pièces justificatives demandés à l'utilisateur lors de sa demande.
- Pour associer une pièce justificative au téléservice, ajouter en cliquant sur la croix. Si vous n'associez aucune pièce à la demande, l'étape de justificatifs n'apparaîtra pas dans le « Front Office ».

La liste des justificatifs demandés est paramétrable par type de demande et par collectivité. Elle peut aussi évoluer dans le temps.

Configuration du téléservice Inscription au restaurant scolaire

Pièces justificatives

[Voir associés](#) / [Voir non associés](#) / [Voir tout](#)

Acte de naissance	<input type="checkbox"/>
Ancienne CNI	<input type="checkbox"/>
Assurance scolaire	<input checked="" type="checkbox"/>
Attestation Carte Vitale	<input type="checkbox"/>
Attestation d'allocations familiales	<input type="checkbox"/>
Attestation d'assurance	<input type="checkbox"/>
Autorisation ex-conjoint	<input type="checkbox"/>
Autorité parentale	<input checked="" type="checkbox"/>
Avis d'imposition	<input type="checkbox"/>
Avis d'imposition de la taxe d'habitation et foncière	<input type="checkbox"/>

Etat

Sous menus

- [Courriers type](#)
- [Alertes](#)
- [Pièces justificatives](#)
- [Paramètres *](#)
- [Saisons](#)

Changer de

Inscription au

Gestion des paramètres

□ Cette interface permet de créer, modifier ou supprimer des données dans une liste de choix proposés aux citoyens lors de l'enregistrement de certaines demandes (ex : régime alimentaire lors de l'inscription à la cantine...)

□ Choisissez au préalable le mode de représentation :

- Liste déroulante
- Arbre case à cocher

Pour créer une nouvelle ligne, remplir les champs du formulaire, en spécifiant une clé et un libellé différents de ceux existants déjà dans la liste.
Enregistrer pour valider la création de la nouvelle donnée.

Régime alimentaire

Arbre de cases à cocher (choix multiple) ▼

Ajouter une entrée +

Déplier / Replier

Sans mouton ✎ - +

Libellé * : Sans mouton

Message :

Modifier Annuler

Sans soja ✎ - +

Sans sucre ✎ - +

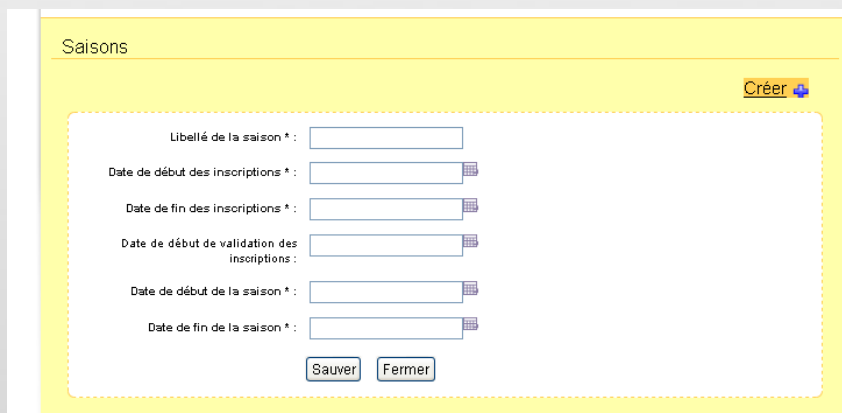
Gestion des saisons

□ Cette interface permet de créer, modifier ou supprimer les saisons

Pour créer une nouvelle saison, remplir les champs du formulaire, en spécifiant :

- Le nom de la saison
- La date à laquelle démarre la période d'inscription
- La date de clôture des inscriptions
- La date à laquelle l'agent pourra passer les demandes en état valide ou supérieur
- La date à laquelle débute la saison
- La date de fin de la saison

Attention : Deux saisons pour un même téléservice ne peuvent pas se chevaucher , ainsi que leur période d'inscription



The screenshot shows a web interface for managing seasons. The title 'Saisons' is at the top left. A 'Créer' button with a plus icon is at the top right. The form contains six text input fields, each with a calendar icon on the right, and two buttons at the bottom: 'Sauver' and 'Fermer'.

Libellé de la saison * :

Date de début des inscriptions * :

Date de fin des inscriptions * :

Date de début de validation des inscriptions :

Date de début de la saison * :

Date de fin de la saison * :

val
d'oise
le département

Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**
 - Gestion des paramètres et paiement
 - Gestion des catégories et utilisateurs



Gestion des paramètres de la collectivité

La gestion des paramètres de la collectivité permet :

- Configurer les téléservices
- Gérer l'apparence du site
- Gérer les aides, faq, mentions légales...
- Configurer l'identité de la collectivité

La gestion des paiements :

- Suivre les paiements effectués sur la plate-forme
- Gérer l'activation du paiement en ligne



Configurer les téléservices

- Gérer la valeur de conservation des brouillons réalisés par l'utilisateur. À l'issue de ce délai le système supprimera automatiquement les brouillons concernés. La notification concerne l'alerte fournie à l'utilisateur pour l'informer de la suppression prochaine de ses brouillons.
- Configurer les moyens de contacts proposés. Vert actif, rouge inactivé.

Configuration de la collectivité

Configuration des brouillons

Temps de conservation des brouillons :

Notification avant suppression :

Configuration des moyens de contact

Courriel	<input checked="" type="radio"/>
Téléphone maison	<input type="radio"/>
Guichet	<input checked="" type="radio"/>
Courrier	<input checked="" type="radio"/>
Téléphone portable	<input checked="" type="radio"/>

Configurer les téléservice

- Mettre en place la gestion des pièces justificatives sous format numérique.
- Activer la notification mail informant les agents des nouvelles demandes
- Activer la notification mail informant les agents des alertes liées à la qualité de service, avec deux possibilités :
 - Détaillées - détails de chaque demande
 - Non détaillées – nombre global
- Positionner des valeurs par défaut pour la qualité de service. Ces valeurs seront remplacées pour chaque téléservice ayant défini des valeurs d'alertes.

Sms

Configuration de la plate-forme

Numérisation des pièces jointes : ☒ oui ☐ non

Notification de création des demandes aux agents : ☒ oui ☐ non

Alertes retard d'instruction : ☒ oui ☐ non

Alertes détaillées : ☒ oui ☐ non

Délai alerte : jours

Délai maximum : jours

Configurer l'apparence du site

- Chargement de la feuille de style FrontOffice du site
- Chargement de la bannière d'accueil Front Office
- Chargement du logo Back Office
- Chargement du logo Front Office
- Chargement du logo pour les courriers types

La version antérieure est systématiquement sauvegarder pour la restaurer cliquer sur le lien proposé. **Les logos et bannières doivent être aux formats jpeg et png, la feuille de style doit être au format css.**

Configuration de la collectivité

Configuration de la feuille de style Front Office

[Feuille de style actuelle](#)

[Feuille de style archivée](#)

Restaurer la feuille de style archivée (et archiver la feuille de style actuelle)

Nouvelle feuille de style :

Configuration de la bannière Front Office

Bannière actuelle

Bienvenue sur le portail WebCT-Démat

Nouvelle bannière :

Configuration du logo Front Office

Logo actuel

CAPwebCT



Configurer les aides, documents juridiques ...

- Chargement de l'aide Front Office
- Chargement de l'aide Back Office
- Chargement des FAQ Front Office
- Chargement des mentions légales
- Chargement des conditions générales d'utilisation

La version antérieure est systématiquement sauvegarder pour la restaurer cliquer sur le lien proposé. **Tout les documents sont au format PDF.**

The screenshot shows the 'Configuration de la collectivité' (Collective Entity Configuration) page in the CapDémat system. The page is divided into three main sections, each with a yellow background:

- Configuration de la FAQ Front Office:** Includes links for 'FAQ actuelle' (current) and 'FAQ archivée' (archived), a note to 'Restaurer la FAQ archivée (et archiver la FAQ actuelle)' (restore the archived FAQ and archive the current one), and a form to add a 'Nouvelle FAQ' (New FAQ) with a file selector and 'Parcourir...' (Browse) and 'Sauver' (Save) buttons.
- Configuration de l'aide Back Office:** Includes links for 'Aide actuelle' (current) and 'Aide archivée' (archived), a note to 'Restaurer l'aide archivée (et archiver l'aide actuelle)' (restore the archived aid and archive the current one), and a form to add a 'Nouvelle aide' (New aid) with a file selector and 'Parcourir...' (Browse) and 'Sauver' (Save) buttons.
- Configuration de l'aide Front Office:** Includes links for 'Aide actuelle' (current) and 'Aide archivée' (archived).

The top navigation bar shows 'CapDémat', 'Collective', 'Catégories', 'Utilisateurs', and 'Paramètres'. On the right, there are links for 'S', 'Télé', 'App', 'Aide', and 'Iden'. A large, faint watermark of the 'Vaucluse département' logo is visible in the background.

Gestion des paiements – Rechercher paiement

□ Affiner la recherche avec les filtres proposés ci-dessous , Choisissez le critère et le filtre est lancé automatiquement :

- Etat du paiement (initialisé, annulé, refusé, validé)
- Nom de la régie
- Mode de paiement (carte pour paiement sur borne ou Internet)

□Trier sa recherche. Le critère de tri est mis en gras et plus gros pour être en évidence dans la liste. Choisissez le critère et le tri est lancé Automatiquement.

Filtrer par

Etat du paiement :

--- Indifférent ---

Nom de la régie :

--- Indifférent ---

Mode de paiement :

--- Indifférent ---

Trier par

Nom de l'utilisateur



Numéro de compte



Date de début



<< < Résultats 1 à 11 sur 11 > >>

Paiement FPS_950_1248768077710 - de LEGRAND Benjamin (950) d'un montant de 45,00 €

initialisé

Transaction débutée le 28/07/2009

Payé par internet - Régie : Régie démo du Conseil Général du Val d'Oise

Paiement FPS_950_1248112680192 - de LEGRAND Benjamin (950) d'un montant de 45,00 €

initialisé

Transaction débutée le 20/07/2009

Payé par internet - Régie : Régie démo du Conseil Général du Val d'Oise

Paiement FPS_950_1248112590458 - de LEGRAND Benjamin (950) d'un montant de 45,00 €

initialisé

Transaction débutée le 20/07/2009

Payé par internet - Régie : Régie démo du Conseil Général du Val d'Oise

Paiement FPS_950_1248112250398 - de LEGRAND Benjamin (950) d'un montant de 45,00 €

initialisé

*Etat du
paiement*

Gestion des paiements – configurer paiement (1/2)

□ Vous pouvez activer ou désactiver la fonction de paiement.

■ Ceci aura pour effet d'afficher dans l'espace de paiement de l'utilisateur le message que vous avez saisi dans l'éditeur en lieu et place des services de paiements:

Désactivation du paiement

Paielements désactivés : ☒

Début de la désactivation : 25/08/2009

Fin de la désactivation :

Sauver

Message affiché en cas de désactivation

Text editor

Font name & size Font style Colors Lists

Arial 12 **B** *I* U

Bonjour,
Désolé mais le paiement est interrompu pour l'instant !

CAPwebCT

Accueil

Services en ligne

Compte

Demandes

Documents

Activités

Paielements

Bonjour,
Désolé mais le paiement est interrompu pour l'instant !
A la prochaine !

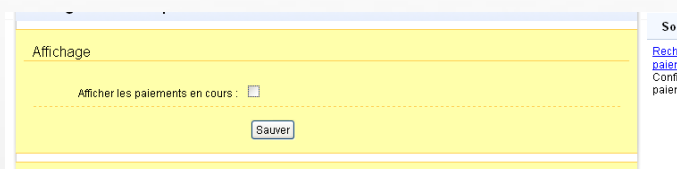
Afficher

Historique



Gestion des paiements – configurer paiement (2/2)

- Vous pouvez activer ou désactiver la fonction d'affichage de l'historique de paiement proposé en dans l'espace personnel de l'utilisateur.
- Ceci aura pour effet de n'afficher aucune informations dans l'espace de paiement de l'utilisateur

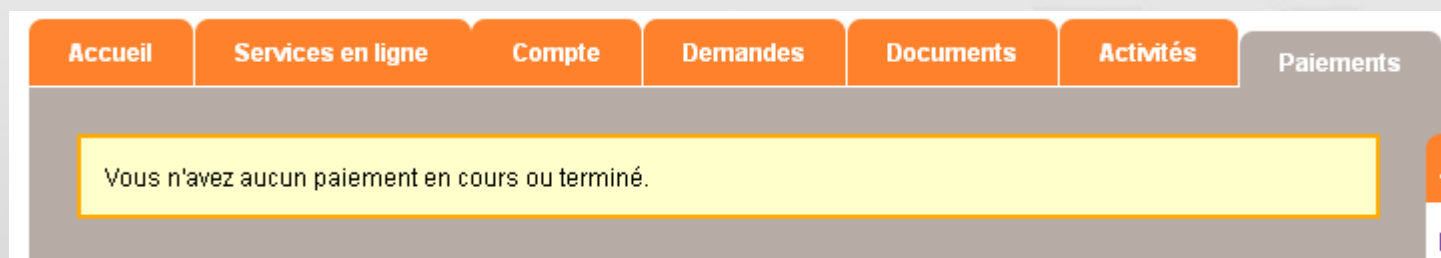


Affichage

Afficher les paiements en cours : ☐

Sauver

Son
[Reçu](#)
[paiement](#)
[Confir](#)
[paiement](#)



Accueil Services en ligne Compte Demandes Documents Activités Paielements

Vous n'avez aucun paiement en cours ou terminé.

Sommaire

- ☒ **Rappel sur le projet CAP-Démat**
- ☒ **Accès au Provisioning, Back Office et au Front Office**
- ☐ **Présentation des fonctions de Provisioning
« Administrateur collectivité »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Contributeur »**
- ☐ **Présentation des fonctions Back Office « Administrateur »**
 - Gestion des paramètres et paiement
 - Gestion des catégories et utilisateurs



Administration des catégories

Liste des catégories : Définit l'organisation mise en place dans la collectivité. Pour chaque catégorie de gestion apparaît la liste des téléservices qui lui sont rattachés.

- Les téléservices marqués en rouge ne sont pas activés.

CapDémat Collectivité **Catégories** Utilisateurs Paiements valdoise.adm

Liste des catégories

[Créer](#) +

[autre](#) - philippe.usclade@valdoise.fr

Alignement, numérotage, raccordement - Certificat d'alignement - Intervention technique - Raccordement à l'égout
- Sécurité vacances -

[culture](#) - philippe.usclade@valdoise.fr

Inscription à l'école de musique - Inscription à l'infolettre SMS - Inscription à la bibliothèque -

[Déchêts](#) - philippe.usclade@valdoise.fr

Enlèvement des déchets encombrants - Enlèvement des déchets verts -

Pré

Cette j
catégo
définie
qui leu
Les té
en rou
En clic
catégo
et moc
config

valdoise
le département

Administration des catégories

- Cette interface permet de créer ou modifier une catégorie, d'affecter les téléservices gérés par cette catégorie et de gérer les droits utilisateurs pour cette catégorie.
- Pour associer un téléservice à une catégorie, ajouter en cliquant sur le +. Inversement pour le désassocier cliquer sur le -.
- L'utilisateur associé à cette catégorie verra selon ses droits l'ensemble des téléservices rattachés à cette catégorie. Un utilisateur peut être rattaché à 0 ou n catégories.
- Pour les droits cf « acteurs et rôles »

Configuration de la catégorie

Données générales

Nom * : autre

Courriel * : philippe.usclade@valdoise.fr

Sauver

Téléservices

tri par libellé ▼ Voir associés / Voir tout

Alignement, numérotage, raccordement +

Certificat d'alignement +

Intervention technique +

Raccordement à l'égout +

Sécurité vacances +

Utilisateurs

Voir associés / Voir tout

Admin Valdoise management +

agent2 test management +

Administration des utilisateurs

- Cette interface permet de gérer les droits utilisateurs par catégorie.
- Pour associer une catégorie à l'utilisateur, ajouter en cliquant sur le +. Inversement pour la désassocier cliquer sur le -.
- L'utilisateur associé à cette catégorie verra selon ses droits l'ensemble des téléservices rattachés à cette catégorie. Un utilisateur peut être rattaché à 0 ou n catégories.
- Pour les droits cf « acteurs et rôles »

Utilisateur

Nom : Admin
Prénom : Valdoise
Identifiant : valdoise.admin
Rôle : Administrateur

Catégories

Voir associés / [Voir tout](#)

autre	management	+/-
culture	management	+/-
Etat civil	management	+/-