

RDV SP <-> DS

Parcours utilisateur et aménagements dans DS (sur l'interface existante Instructeurs)

29 mai 2024

SCÉNARIO

Étape 1 : ETQ Administrateur, je configure les modalités de rdv disponibles sur RDV Service Public

Étape 2 : ETQ Instructeur, je propose un rdv à un usager

Étape 3 : ETQ Usager, je prends un RDV

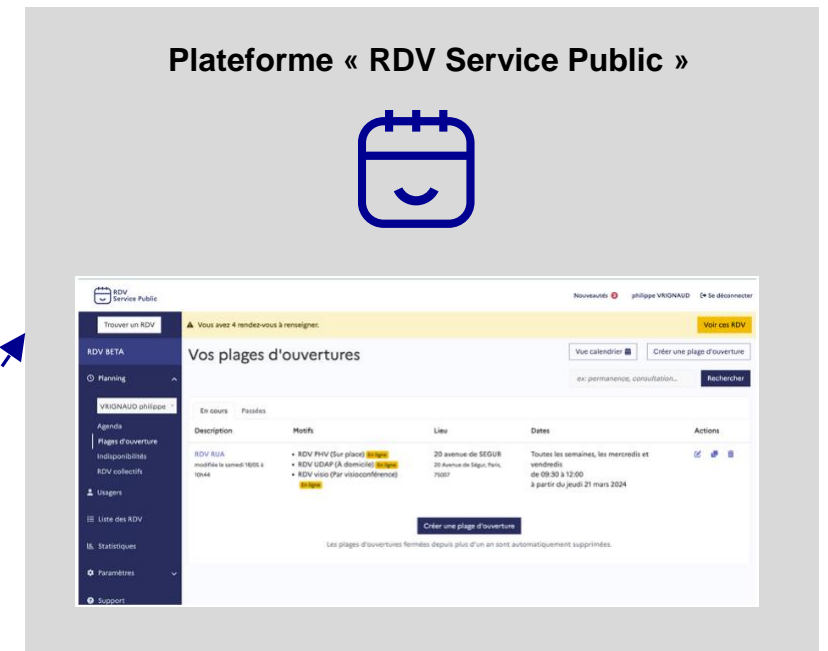
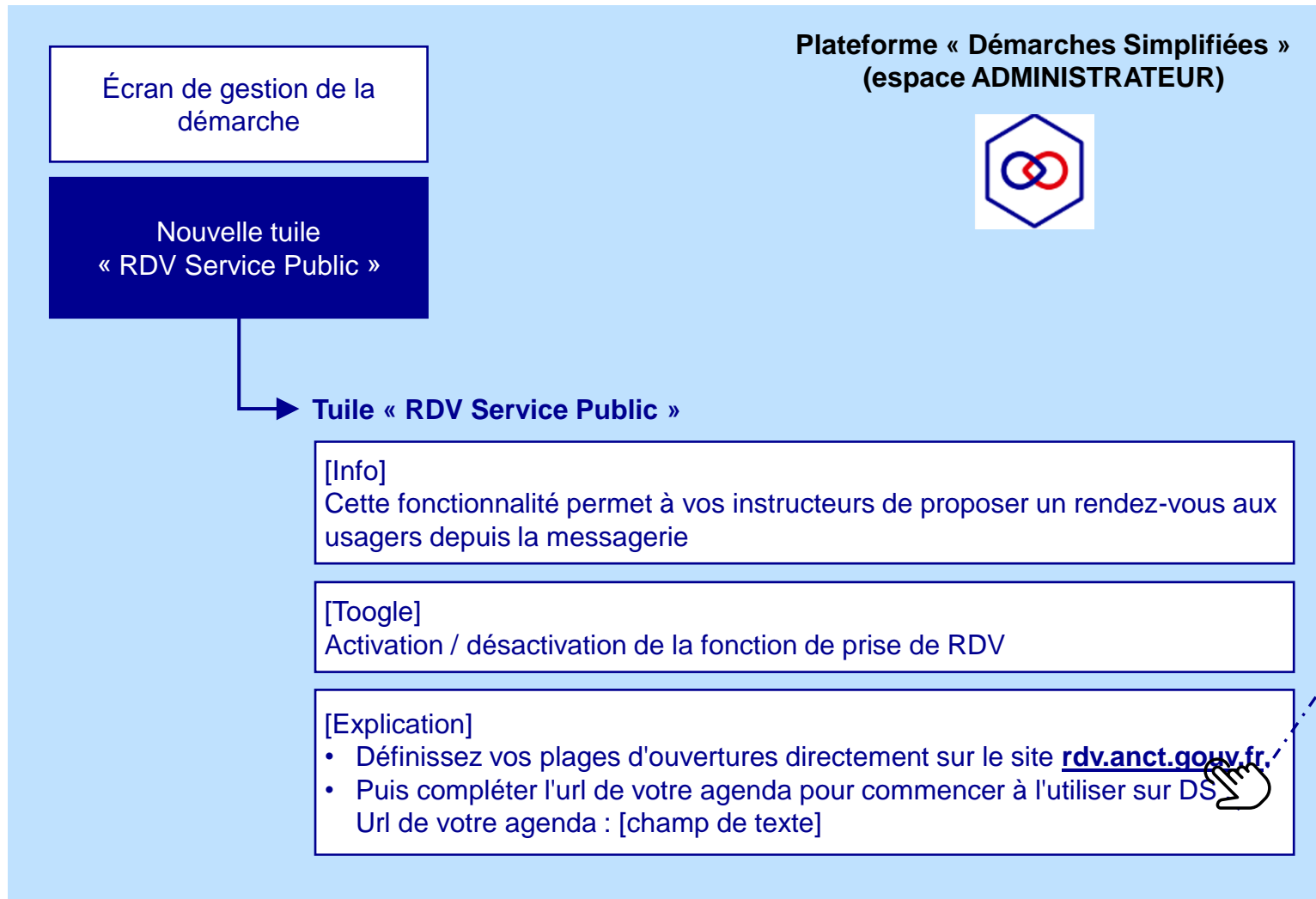
Étape 4 : ETQ Instructeur, je suis informé de la prise de RDV par l'usager

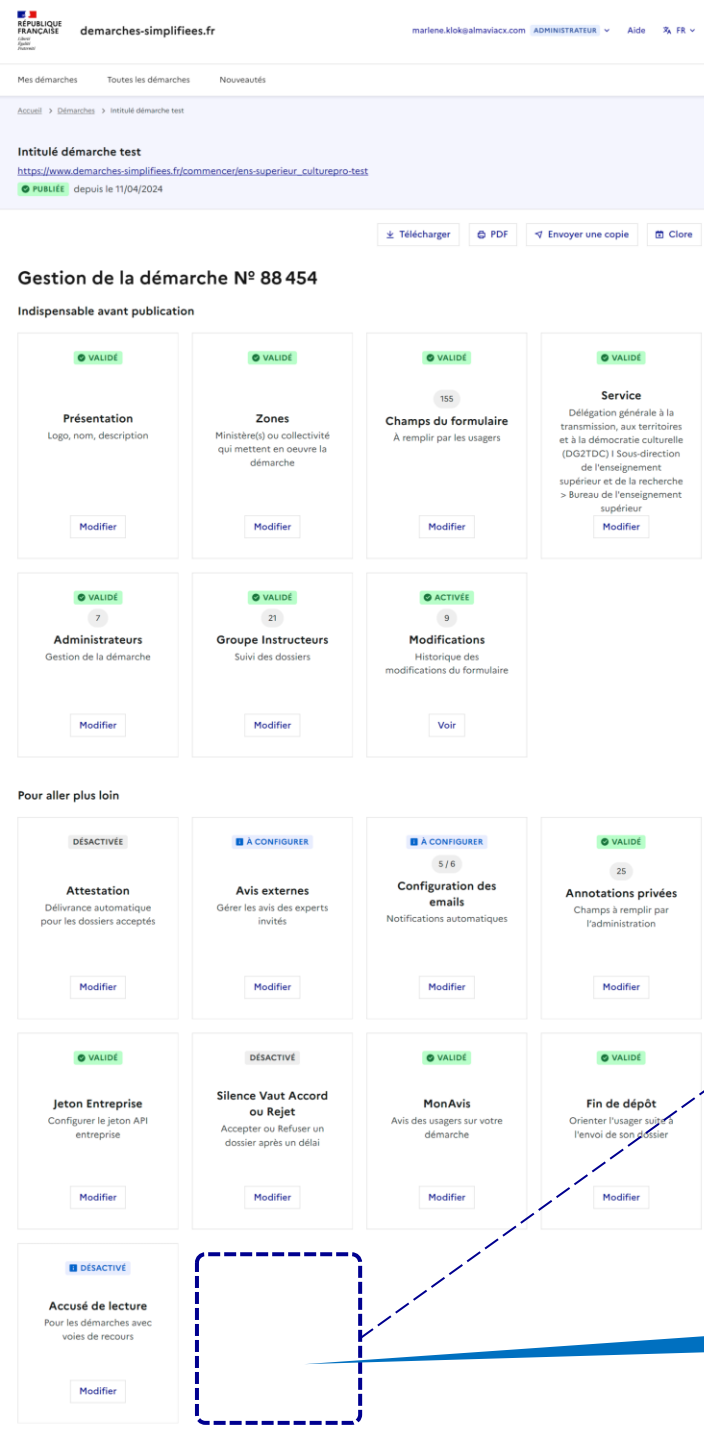
Étape 5 : ETQ Instructeur / ETQ Usager, je procède au rdv (je lance la visioconférence)

Vue ADMINISTRATEUR

Vue ADMINISTRATEUR

Étape 1 : ETQ Administrateur, je configure les modalités de rdv disponibles sur RDV Service Public





[ADMINISTRATEUR] Écran de gestion de la démarche

DÉSACTIVÉ

RDV Service Public

Configurer les possibilités de prise de RDV par les instructeurs avec l'utilisateur

Modifier

Ajout d'une nouvelle tuile « RDV Service Public »

RDV Service Public

i Cette fonctionnalité permet à vos instructeurs de proposer un rendez-vous aux usagers depuis la messagerie de leur dossier.

Autoriser les instructeurs à proposer un RDV à l'utilisateur



Définissez vos plages d'ouvertures directement sur le site rdv.anct.gouv.fr

Puis complétez l'url de votre agenda pour commencer à l'utiliser sur Démarches Simplifiées :

URL de votre agenda *
Exemple : 'https://www.xxxxxx'

Annuler et revenir à l'écran de gestion

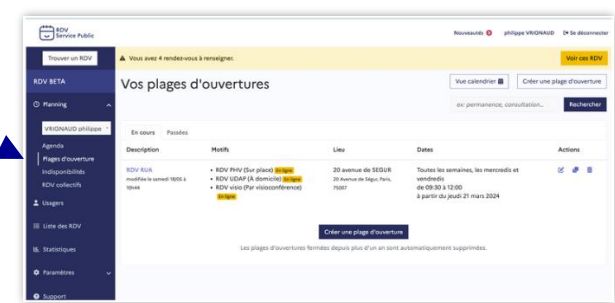
Enregistrer



[ADMINISTRATEUR] Écran de correspondant à la tuile « RDV Service Public »



Ouverture dans un nouvel onglet de la plateforme RDV Service Public



Vue INSTRUCTEUR

Vue INSTRUCTEUR

Étape 2 : ETQ Instructeur, je propose un rdv à un usager



Contexte : l'instructeur consulte le dossier déposé par un usager sur Démarches Simplifiées et veut lui proposer un RDV.



Pré-requis : l'administrateur a activé la fonction de prise de RDV et a configuré les modalités de rdv disponibles sur RDV Service Public (visioconférence / téléphone / sur place + plages d'ouvertures des instructeurs).

Page détail d'un dossier

Proposer un rendez-vous

Volet « Proposer un rendez-vous »
Message par défaut proposant les
différentes possibilités de RDV
(paramétrées par l'Administrateur)
+ Champ de texte (facultatif)

Annuler

Valider

Message de proposition de RDV qui
s'ajoute dans le fil de la messagerie

Ajout d'un tag « **RDV proposé** » :

- Sur la page détail du dossier
- Sur la ligne du dossier concerné dans la liste des dossiers

Plateforme « Démarches Simplifiées »
(espace INSTRUCTEUR)



Envoi du message (messagerie DS)
à l'USAGER

 + Notification par mail de
l'USAGER

Dossier n° 17606854

Intitulé démarche test

EN CONSTRUCTION

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt)

Suivre le dossier ☆

Proposer un rendez-vous ▾

Demander une correction ▾

Passer en instruction ↗

Imprimer Télécharger

Proposer un rendez-vous

L'utilisateur sera informé de votre proposition de rendez-vous et sera invité à choisir un créneau parmi les plages d'ouverture renseignées par l'administrateur de la démarche.

Message complémentaire (facultatif)

Indiquez ici la raison pour laquelle vous proposez un rendez-vous, les éventuels éléments nécessaires au rendez-vous...

Annuler

Valider

Personnes impliquées

Réaffectation

[INSTRUCTEUR] Page détail d'un dossier

Fonction « Proposer un rendez-vous »
(sur le même principe que « Demander une correction »)

Suivre le dossier ☆

Demander une correction ▾

! Demander une correction

L'utilisateur sera informé que des modifications sont attendues.

Expliquez au demandeur quelle(s) correction(s) sont attendues

Ajouter une pièce jointe (facultatif) @

Annuler

Valider

Dossier n° 17606854

Suivre le dossier ☆

Proposer un rendez-vous ▾

Demander une correction ▾

Passer en instruction ↗

Intitulé démarche test

Imprimer 🖨 Télécharger ⬇

EN CONSTRUCTION ⚠ RDV PROPOSÉ

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt du dossier)

Demande Pièces jointes Annotations privées Avis externes **Messagerie** Personnes impliquées Réaffectation

Vous ⚠ RDV PROPOSÉ

le 27 mai à 16h44

Bonjour,

Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, je vous propose de nous joindre en visioconférence 🖥.

Vous pouvez choisir votre créneau en vous connectant à partir du lien suivant : <https://rdv.anct.gouv.fr/org/100/demarches-simplifiees> ↗

🗑 Supprimer la proposition de rendez-vous et ce message

Les champs suivis d'un astérisque (★) sont obligatoires.

Votre message ★

Écrivez votre message ici

[INSTRUCTEUR]
Page détail d'un dossier
> Onglet « Messagerie »
(après proposition de rendez-vous)

Ajout d'un tag « RDV PROPOSÉ »

Message ajouté dans le fil de la messagerie

Rechercher un dossier (

Rechercher

[INSTRUCTEUR]
Liste des dossiers
(après proposition de rendez-vous)

Démarches

Avis

Nouveautés



Intitulé démarche test - n°88454

Télécharger tous les dossiers

[gestion des notifications](#) | [statistiques](#) | [instructeurs](#) | [contacter les usagers \(brouillon\)](#) |

[voir les administrateurs](#) | [voir les exports](#)

3 à suivre

5 suivis

0 traité

17 au total

0 supprimé récemment

0 expirant

1 archivé

Aucun instructeur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

Sélectionner un filtre

Remonter les dossiers avec une notification

Télécharger 3 dossiers

3 dossiers

Passer les dossiers en instruction

Suivre les dossiers

<input type="checkbox"/>	N° dossier ↓	Demandeur	Nom	Statut	Actions	Personnaliser ⚙️
<input type="checkbox"/>	18049239	laureen.ho.ext@culture.gouv.fr	m	EN CONSTRUCTION	Suivre le dossier ☆ Passer en instruction ↗️	
<input type="checkbox"/>	17606854	marlene.klok@almaviacx.com	Test	EN CONSTRUCTION ▲ RDV PROPOSÉ	Suivre le dossier ☆ Passer en instruction ↗️	
<input type="checkbox"/>	16035121	marlene.klok@almaviacx.com	jghjghjgh	EN CONSTRUCTION ● CORRIGÉ	Suivre le dossier ☆ Passer en instruction ↗️	

Ajout d'un tag « RDV PROPOSÉ »

Vue USAGER

Vue USAGER

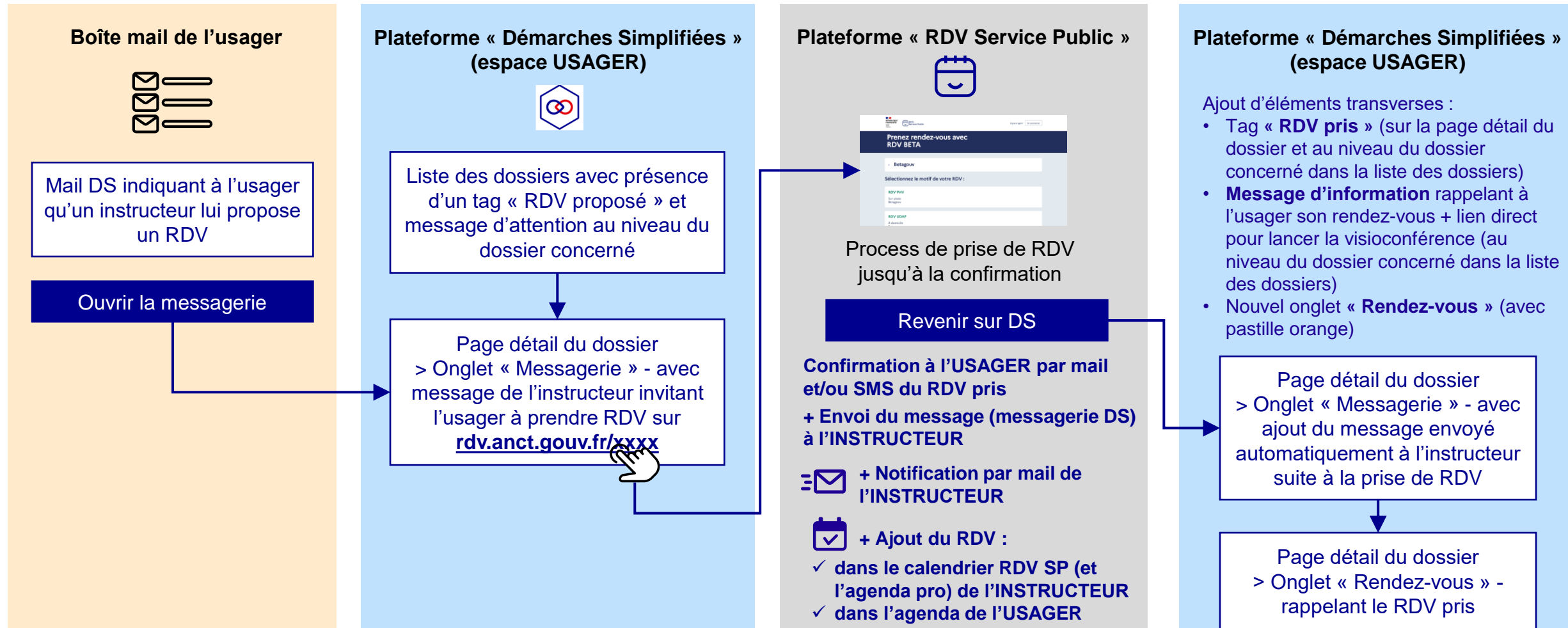
Étape 3 : ETQ Usager, je prends un RDV



Contexte : l'utilisateur a reçu un mail DS l'informant qu'un instructeur lui propose de prendre un RDV dans le cadre de l'instruction de son dossier.



Pré-requis : l'instructeur a envoyé une proposition de RDV à l'utilisateur.



Fichier Message Aide

🗑️ 📧 📁 ↶ ↷ ➡ 📧 Partager dans Teams 📅 📧 📧 📧 📧 🔍 Rechercher ⋮

Vous devez prendre un rendez-vous pour votre dossier n°17606854 « Intitulé démarche test »

 Ne pas répondre <ne-pas-repondre@demarches-si>
À  Marlène KLOK mar. 23/04/2024 13:11

😊 ↶ Répondre ↶ Répondre à tous ➡ Transférer 📧 ⋮

📘 En cas de problème lié à l'affichage de ce message, cliquez ici pour l'afficher dans un navigateur web.



Bonjour,

Afin de poursuivre son instruction, un instructeur vous demande de prendre un rendez-vous pour votre dossier n°17606854 concernant la démarche « **Intitulé démarche test** ».

Consultez la messagerie de votre dossier pour prendre connaissance de sa proposition :

[Ouvrir la messagerie](#)

Cordialement,
Délégation générale à la transmission, aux territoires et à la démocratie culturelle (DG2TDC)
I Sous-direction de l'enseignement supérieur et de la recherche > Bureau de l'enseignement supérieur

Merci de ne pas répondre à cet email. Pour vous adresser à votre administration, passez directement par la [messagerie du dossier](#).

Cette démarche est gérée par : Nom du service test Poser une question sur votre dossier :
Adresse postale test du service 75010 Paris [Par la messagerie](#)
Cet email a été envoyé à l'adresse : Par téléphone : [0123456789](#)
marlene.klok@almaviacx.com Horaires : contact de préférence par email

Mes dossiers

Mes dossiers

Rechercher un dossier

Afficher les dossiers par démarche

(N° de dossier, nom / prénom, mots-clés)



Sélectionner une démarche



Afficher

21 en cours 1 traité 1 dossier invité 1 supprimé récemment

21 dossiers

Sélectionner un filtre

Habilitation au titre de l'exception handicap au droit d'auteur

dossier N° 17 551 651

EN INSTRUCTION

ROBERT Jean

Déposé le 22/04/2024

Actions

Intitulé démarche test

dossier N° 17 606 854

EN CONSTRUCTION

RDV PROPOSÉ

Test Test

Déposé le 25/04/2024



Vous êtes invité(e) à prendre un rendez-vous avec un instructeur. Consultez sa proposition dans la [messagerie](#).

Ajout d'un tag « RDV PROPOSÉ »

Ajout d'un message d'attention informant l'utilisateur qu'un instructeur lui propose un RDV et l'incitant à consulter la messagerie

Mes dossiers

Intitulé démarche test **EN CONSTRUCTION**

Dossier n° 17606854 - Déposé le 25 avril 2024 10:33

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt du dossier)

Inviter une personne à modifier ce dossier

Modifier le dossier



Résumé


Demande

Messagerie

La messagerie vous permet de contacter l'instructeur en charge de votre dossier.

Instructeur.X **RDV PROPOSÉ** le 27 mai à 18h21

Bonjour,

Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, je vous propose de nous joindre en visioconférence .

Vous pouvez choisir votre créneau en vous connectant à partir du lien suivant : <https://rdv.anct.gouv.fr/org/100/demarches-simplifiees>

Les champs suivis d'un astérisque (★) sont obligatoires.

Votre message ★

Écrivez votre message ici

[USAGER]
Page détail du dossier
> Onglet « Messagerie »

Ouverture dans un nouvel onglet de la plateforme RDV Service Public

RDV Service Public

Prenez rendez-vous avec RDV BETA

Betagouv

Sélectionnez le motif de votre RDV :

- RDV PHV
Sur place
Betagouv
- RDV UDAP
À domicile

Mes dossiers

Intitulé démarche test **EN CONSTRUCTION** **RDV PRIS**

Dossier n° 17606854 - Déposé le 25 avril 2024 10:33

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt du dossier)

Inviter une personne à modifier ce dossier

Modifier le dossier



Résumé


Demande

Messagerie

Rendez-vous

La messagerie vous permet de contacter l'instructeur en charge de votre dossier.

Bonjour,

Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, je vous propose de nous joindre en visioconférence .

Vous pouvez choisir votre créneau en vous connectant à partir du lien suivant : <https://rdv.anct.gouv.fr/org/100/demarches-simplifiees>

Vous

le 27 mai à 18h21

Rendez-vous pris en visioconférence le 07 juin 2024 à 15h30 (durée : 30 minutes)

Les champs suivis d'un astérisque (★) sont obligatoires.

Votre message ★

Écrivez votre message ici

[USAGER]
Page détail du dossier
> Onglet « Messagerie »
(après prise du rendez-vous sur la plateforme RDV Service Public)

Ajout d'un tag « RDV PRIS »

Ajout d'un onglet « Rendez-vous »
avec une pastille orange indiquant
l'ajout d'un nouvel élément
(cf. rendez-vous pris)

Message envoyé automatiquement
à l'instructeur suite à la prise de
RDV par l'utilisateur

Mes dossiers

Intitulé démarche test **EN CONSTRUCTION** **RDV PRIS**

Dossier n° 17606854 - Déposé le 25 avril 2024 10:33

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt du dossier)

Inviter une personne à modifier ce dossier

Modifier le dossier



Résumé

Demande

Messagerie

Rendez-vous

en construction ▶ en instruction ▶ terminé

Votre dossier est en construction. Cela signifie que **vous pouvez encore le modifier**. Vous ne pourrez plus modifier votre dossier lorsque l'administration le passera « en instruction ».

Selon nos estimations, à partir des délais d'instruction constatés sur 90% des demandes qui ont été traitées lors des 30 derniers jours, les délais d'instruction sont les suivants

- Dans le meilleur des cas, le délai d'instruction est : **18 jours**.
- Les **dossiers demandant quelques échanges** le délai d'instruction est d'environ : **3 mois**.

Vous avez une question ? Utilisez la messagerie pour [contacter l'administration directement](#).

[Obtenir une attestation de dépôt de dossier](#)

Dernier message

Vous

le 27 mai à 18h21

Rendez-vous pris en visioconférence le 07 juin 2024 à 15h30 (durée : 30 minutes)

[USAGER]
Page détail du dossier
> Onglet « Résumé »
(après prise du rendez-vous sur la
plateforme RDV Service Public)

Rappel du dernier message envoyé
automatiquement à l'instructeur,
confirmant la prise de RDV

Mes dossiers

Intitulé démarche test **EN CONSTRUCTION** **RDV PRIS**

Dossier n° 17606854 - Déposé le 25 avril 2024 10:33

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt du dossier)

Inviter une personne à modifier ce dossier

Modifier le dossier



Résumé

Demande

Messagerie

Rendez-vous

Votre prochain rendez-vous :

Le vendredi 07 juin 2024 à 15h30 (durée : 30 minutes)

RDV par visioconférence : [rejoindre la visioconférence](#)

Infos et annulation : <https://rdv.anct.gouv.fr/r/296828/22LRN3ZR>

[USAGER]

Page détail du dossier
> Onglet « Rendez-vous »

(après prise du rendez-vous sur la
plateforme RDV Service Public)

Ouverture dans un nouvel onglet de la
plateforme WebConférence de l'État



webconf.numerique.gouv.fr

Ouverture dans un nouvel onglet de la
plateforme RDV Service Public

Modification de rendez-vous

Betagouv

Sélectionnez le motif de votre RDV :

RDV PHV
Sur place
Betagouv

RDV UDAP
À domicile

Mes dossiers

Mes dossiers

Rechercher un dossier

Afficher les dossiers par démarche

(N° de dossier, nom / prénom, mots-clés)



Sélectionner une démarche

Afficher

21 en cours 1 traité 1 dossier invité 1 supprimé récemment

21 dossiers

Sélectionner un filtre

Habilitation au titre de l'exception handicap au droit d'auteur

ROBERT Jean

Déposé le 22/04/2024

dossier N° 17 551 651

EN INSTRUCTION

Actions

Intitulé démarche test

Test Test

Déposé le 25/04/2024

dossier N° 17 606 854

EN CONSTRUCTION

RDV PRIS



Vous avez rendez-vous avec un instructeur en visioconférence le **vendredi 07 juin 2024 à 15h30** (durée : 30 minutes) : [rejoindre la visioconférence](#)

[USAGER]

Liste des dossiers

(après prise du rendez-vous sur la plateforme RDV Service Public)

Ouverture dans un nouvel onglet de la plateforme WebConférence de l'État



webconf.numerique.gouv.fr

Ajout d'un tag « RDV PRIS »

Ajout d'un message d'information rappelant à l'utilisateur son rendez-vous + lien direct pour lancer la visioconférence

Vue INSTRUCTEUR

Vue INSTRUCTEUR

Étape 4 : ETQ Instructeur, je suis informé de la prise de RDV par l'utilisateur

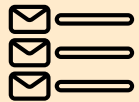


Contexte : l'instructeur est notifié de la prise de RDV par l'utilisateur (par mail + en consultant Démarches Simplifiées).



Pré-requis : l'utilisateur a pris son rendez-vous sur RDV Service Public.

Boîte mail de l'instructeur



Mail DS indiquant à l'instructeur que l'utilisateur a pris un RDV :
[Messagerie du dossier](#)



Point d'attention :

Dans la mesure où l'instructeur reçoit déjà un mail de confirmation de la part de RDV SP, est-ce nécessaire de doubler d'un mail DS ? Ou sinon, intégrer cet élément dans le mail de récap quotidien et/ou hebdomadaire envoyé par DS ?

Plateforme « Démarches Simplifiées » (espace INSTRUCTEUR)



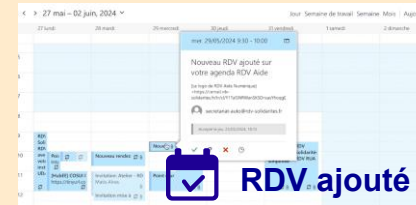
Ajout d'une rubrique transverse à la démarche : « **rendez-vous avec les usagers** » listant tous les rdvs pris pour cette démarche.

Page détail du dossier
> Onglet « Messagerie » - avec message de l'utilisateur indiquant la date et l'heure choisies

Ajout d'un tag « **RDV pris** » :

- Sur la page détail du dossier
- Sur la ligne du dossier concerné dans la liste des dossiers

Agenda professionnel de l'instructeur



RDV ajouté

Calendrier de l'instructeur sur la plateforme « RDV Service Public »



RDV ajouté

Confirmation de prise de rendez-vous par l'utilisateur concernant le dossier n°17606854

 Ne pas répondre <ne-pas-repondre@demarches-si
À  Marlène KLOK

😊 ↶️ Répondre ↷️ Répondre à tous → Transférer 🗑️ ⋮

lun. 27/05/2024 21:23

📘 En cas de problème lié à l'affichage de ce message, cliquez ici pour l'afficher dans un navigateur web.



demarches-simplifiees.fr

Confirmation de prise de rendez-vous par l'utilisateur concernant le dossier n°17606854

Bonjour,

L'utilisateur a pris son rendez-vous suite à votre proposition :

Le vendredi 07 juin 2024 à 15h30 en visioconférence (durée : 30 minutes)

[Messagerie du dossier n°17606854](#)

Cordialement,
L'équipe demarches-simplifiees.fr

Dossier n° 17606854

Suivre le dossier ☆

Proposer un rendez-vous ▾

Demander une correction ▾

Passer en instruction ↗

Intitulé démarche test

Imprimer Télécharger

EN CONSTRUCTION RDV PRIS

Expirera le 27/05/2025 (12 mois après le dépôt du dossier)

Demande Pièces jointes Annotations privées Avis externes **Messagerie** Personnes impliquées Réaffectation

Bonjour,

Dans le cadre de l'instruction de votre dossier, je vous propose de nous joindre en visioconférence 🖥️.

Vous pouvez choisir votre créneau en vous connectant à partir du lien suivant : <https://rdv.anct.gouv.fr/org/100/demarches-simplifiees> ↗

marlene.klok@almaviacx.com

le 27 mai à 18h21

Rendez-vous pris en visioconférence le 07 juin 2024 à 15h30 (durée : 30 minutes)

Les champs suivis d'un astérisque (★) sont obligatoires.

Votre message ★

Écrivez votre message ici

[INSTRUCTEUR]
Page détail d'un dossier
> Onglet « Messagerie »

Ajout d'un tag « RDV PRIS »

Message envoyé automatiquement
suite à la prise de RDV par l'utilisateur

Rechercher un dossier (

Rechercher

Démarches

Avis

Nouveautés

Intitulé démarche test - n°88454

Télécharger tous les dossiers

[gestion des notifications](#) | [statistiques](#) | [instructeurs](#) | [contacter les usagers \(brouillon\)](#) |

[voir les administrateurs](#) | [voir les exports](#) | [rendez-vous avec les usagers](#)

3 à suivre

5 suivis

0 traité

17 au total

0 supprimé récemment

0 expirant

1 archivé

Aucun instructeur n'est affecté au suivi de ces dossiers. Soyez le premier !

Sélectionner un filtre

Remonter les dossiers avec une notification

Télécharger 3 dossiers

3 dossiers

Passer les dossiers en instruction

Suivre les dossiers

<input type="checkbox"/>	N° dossier ↓	Demandeur	Nom	Statut	Actions	Personnaliser ⚙️
<input type="checkbox"/>	18049239	laureen.ho.ext@culture.gouv.fr	m	EN CONSTRUCTION	Suivre le dossier ☆ Passer en instruction	
<input type="checkbox"/>	17606854	marlene.klok@almaviacx.com	Test	EN CONSTRUCTION RDV PRIS	Suivre le dossier ☆ Passer en instruction	
<input type="checkbox"/>	16035121	marlene.klok@almaviacx.com	jghjghjgh	EN CONSTRUCTION CORRIGÉ	Suivre le dossier ☆ Passer en instruction	

[INSTRUCTEUR]
Liste des dossiers

Ajout d'une rubrique « rendez-vous avec les usagers » avec une pastille orange indiquant l'ajout d'un nouvel élément (cf. nouveau rendez-vous pris)

Ajout d'un tag « RDV PRIS »

Rendez-vous avec les usagers

Dossier n° 17606854

EN CONSTRUCTION

RDV PRIS

Intitulé démarche test

KLOK Marlène

Déposé le 25 avril 2024 10:33

[Voir le dossier](#)

Le vendredi 07 juin 2024 à 15h30 (durée : 30 minutes)

RDV par visioconférence : [rejoindre la visioconférence](#)

Dossier n° 18051790

EN INSTRUCTION

RDV PRIS

Intitulé démarche test

MERCIER Jules

Déposé le 04 mai 2024 19:52

[Voir le dossier](#)

Le mardi 18 juin 2024 à 11h00 (durée : 1 heure)

RDV sur place
Mairie de Saint-Péray
Rue de la Mairie
07130 Saint-Péray

Vue

INSTRUCTEUR / USAGER

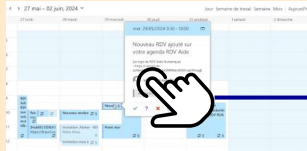
Vue INSTRUCTEUR / USAGER

Étape 5 : ETQ Instructeur / ETQ Usager, je procède au rdv (je lance la visioconférence)

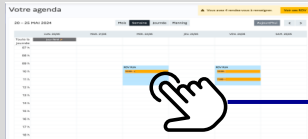
Contexte : le jour du rdv, l'instructeur et l'utilisateur veulent se retrouver en visioconférence.



Agenda professionnel de l'INSTRUCTEUR



Calendrier de l'INSTRUCTEUR sur la plateforme « RDV Service Public »



Plateforme « Démarches Simplifiées » (espace INSTRUCTEUR)

Rubrique « rendez-vous avec les usagers » > Encart du dossier concerné

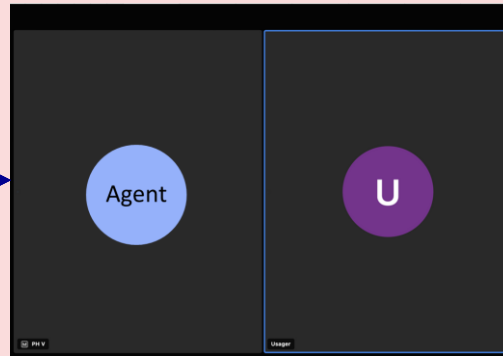
[rejoindre la visioconférence](#)



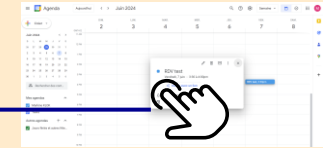
Plateforme « WebConférence de l'État »



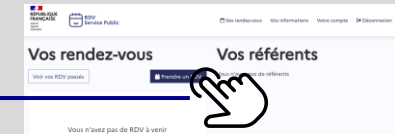
webconf.numerique.gouv.fr



Agenda de l'USAGER



Compte de l'USAGER sur la plateforme « RDV Service Public »



Plateforme « Démarches Simplifiées » (espace USAGER)

Liste des dossiers > message d'information au niveau du dossier concerné

[rejoindre la visioconférence](#)



Page détail du dossier > Onglet « Rendez-vous »

