

## Roles

### Roles

Demandeur

DemandeurManager

Gestionnaire

GestionnaireManager

AdministrateurDélégué

Groupe  
Bibliotheque  
Communication  
Ecoles  
Natures et Paysages  
Restaurants Scolaires

Role  
Demandeur

### **Retour de l'info aux demandeurs**

#### **Pile de demandeurs avec date de changement de statut ou de changmenet de destinataire ou suppression du bon !**

Etape 1	demandeur initiale	MaintenanceTerritorialeGuichetUnique
Etape 2	demandeur initiale MaintenanceTerritorialeGuichetUnique	Accueil CTM (Patrick Celton)
Etape 3	demandeur initiale MaintenanceTerritorialeGuichetUnique Accueil CTM	Atelier CTM
Etape 4		Realise travaux
Etape 5		cloture des travaux

### **Automatisation de l'aiguillage**

lien entre demande et ligne budgetaire

## Liste\_Destinataires

Expéditeur	Destinataire
------------	--------------

Accueil Services Techniques	EV_Gestion
-----------------------------	------------

Qui  
http://www.opengst.fr/produit/module-  
interventions/

Pour Qui

Quand

Où

Quoi

Demandeur	Alertes	Traitement			Priorisation	Catégories	Demande
Identification du demandeur depuis l'annuaire disponible ou reconnaissance automatique grâce aux identifiants de connexion.	Notification envoyée au demandeur lors de l'enregistrement et lors de la validation /refus. Personne qui doit être informée de l'avancement de la demande	Validation ou refus de la demande. Aiguillage vers un circuit de validation particulier. Destinataire mentionné par expéditeur	Nouveau Destinataire corrigé	Date Demande	Date à laquelle l'intervention doit être théoriquement clôturée. Date Souhaité	Qualification de la nature de la demande ( réparation, amélioration, vandalisme...)	Saisie du libellé, description, localisation, service technique concerné, ajout d'une pièce-jointe comme une photo
Demandeur / Expéditeur	Contact					Lieu d'intervention Type de la Demande	Détail de la Demande

**Liste des expéditeurs possibles**

Directeurs d'écoles  
 Concierges / Agent technique Service des écoles  
 Agent de maîtrise de secteur Ecole  
 Bureau des travaux (GTPB) (Planfication Patrimoine)  
 Chef de cuisine  
 ATSEM  
 Agent d'animation  
 Directeurs de crèche / Service enfance  
 Associations  
 Elus  
 Autre (Agent de développement et de prévention?)  
 Tout occupant d'un bâtiment  
 ....

**Liste des destinataires possibles**

MaintenanceTerritorialeGuichetUnique  
 EspacesVerts  
 PU  
 JeuxEnfants  
 EquipementSécurité  
 Direction des écoles  
 PPHL  
 Maitrise de l'energie

Concerne les batiments, l'aménagement de batiment  
 concerne l'entretien espace vert

si pb alarme, contrôle d'accès, visiophone, ...pb de clef  
 Fournitures  
 si nettoyage  
 si pb de chauffage, gaz

CTM

concerne la fourniture

## Liste des expéditeurs possibles

Re-expedition de message pour prise en charge de la demande

## Liste des destinataires possibles

Retour à l'expéditeur / retour

la demande ne concerne pas le service, la ville de La Rochelle

## si la demande est issue de e-atal

refusée sous e-atal, commentaires, réponse automatique à l'expéditeur

## si la demande est issue du portail des écoles

refus avec commentaire.  
l'expéditeur est informé par le biais du portail

## si la demande est téléphonique

réponse orale ou par mail

## si c'est un mail

réponse orale ou par mail

SecteurAB

si travaux très simple, (type intervention de conciergerie) le patrimoine concerné appartient à une certaine liste

SecteurC

si le patrimoine concerné appartient à une certaine liste

SecteurD

si le patrimoine concerné appartient à une certaine liste

demande acceptée et intégrée (reexpédiée à Maintenance territoriale)  
(car avec le fait d'intégrer, on choisit la ligne budgétaire maintenance territoriale)  
=> création d'une intervention.  
Cette intervention est reçue sur la boîte mail du guichet unique.  
Puis transférée par mail au secteur concerné.ressaisi de la demande qui vient du portail des écoles dans ATAL : création d'une intervention.  
Lien entre demande et la ligne budgétaire.  
Impression de cette intervention et envoi par mail en pièce jointe au secteur concerné.  
Le demandeur est informé de la prise en charge via un clic dans le portail des écoles

Espaces Verts

taille de haie / tonte / mauvaises herbes

possibilité de rediriger

copier coller de la demande dans un mail vers l'agent responsable du secteur  
Possibilité d'informer l'expéditeur du transfert de la demandePU  
PPHL

Bureau des travaux (GTPB) (Planification Patrimoine)

si trop cher, trop long, trop technique alors Planification patrimoine

Information (vers le demandeur initial) par mail ou téléphone  
ressaisi de la demande qui vient du portail des écoles dans ATAL : création d'une intervention.  
Lien entre demande et la ligne budgétaire.

CTM

Appel au CTM i un peu plus technique, ou que la demande nécessite de plus d'outillage ou d'expertise, que simple entretien journalier (entretien de conciergerie)  
si urgence, (sécuriser ou garantir un accès) électricité (dijoncteur)redirection de la demande (d'e-atal vers atal) avec sélection du service qui va recevoir la demande.  
(pas de saisie de la ligne budgétaire)  
C'est au CTM de créer l'intervention.Reexpedition de l'intervention au CTM (sous Atal)  
Le demandeur est informé de la prise en charge via un clic dans le portail des écoles

Entreprise privée

Ni la maintenance territoriale peut intervenir, ni le CTM, ou si urgence  
Ex : débordements réseaux (pluviales, eaux usées), des couvreurs,

Information (vers le demandeur initial) par mail ou téléphone

## SecteurAB

Samuel

secteur ouest

Reçoit un mail avec un intervention (IN) (qui a déjà un numero sous ATAL)

Création du bon de travaux

réalisation des travaux

integre main d'oeuvre, fourniture ATAL

cloture du bon ATAL

automatiquement l'intervention est cloturée. Sous e-atal, il est possible de vérifier que l'intervention est close

Le demandeur est informé ?????? (un message automatique serait à paramétrer)

SecteurC

Vincent  
Centre



SecteurD

Marie Christine  
Sud

## CTM

Quand le CTM crée une intervention, (plus les bons de travaux qui sont associés), le demandeur initial n'est pas forcément informé.

Patrick Celton : rôle de centralisateur au CTM : redispatche vers les ateliers