



Cahier des charges fonctionnel



Gestion de Flux Citoyens

Table des matières

1	Introduction.....	3
1.1	Contexte général du projet.....	3
1.2	Limite de l'offre progicielle actuelle.....	4
2	Présentation générale du logiciel web-GFC.....	5
2.1	Architecture générale et notions structurantes de web-GFC.....	5
2.2	Spectre fonctionnel général du logiciel.....	5
2.3	Gestion des habilitations.....	7
2.4	Administration de l'application.....	8
2.4.1	Gestion de la collectivité.....	8
2.4.1.1	Services.....	8
2.4.1.2	Profils.....	8
2.4.1.3	Utilisateurs.....	9
2.4.2	Gestion des circuits.....	9
2.4.2.1	Étapes.....	10
2.4.2.2	Utilisateurs.....	10
2.4.3	Gestion des types et sous-types.....	11
2.4.4	Gestion des données descriptives (métadonnées).....	11
2.4.5	Gestion des dossiers / affaires.....	12
2.5	Les grandes fonctions de gestion.....	13
2.5.1	Gestion des flux entrants.....	14
2.5.2	Gestion des flux sortants.....	15
2.5.3	La fonction consultation (recherches).....	15
2.5.4	La fonction d'export GED/SAE.....	16
2.6	Visualisation des flux.....	16
2.6.1	Vision globale des flux.....	16
2.6.2	Vision personnelle des flux.....	17
3	Environnement technique et performances requis.....	18
4	Lotissement.....	18
4.1	Lot 1.....	18
4.2	Lot 2.....	19
4.3	Lot 3.....	19

1 Introduction

1.1 Contexte général du projet

La gestion du flux prend une place à part dans les processus d'instruction et de gestion des collectivités territoriales.

La dématérialisation lui donne une toute nouvelle place, eu égard au nombre de correspondances produites quotidiennement par les collectivités comme du fait du très grand nombre de flux qui sont reçus chaque jour par les collectivités.

Un flux appelle des actions, met en musique de nombreux acteurs et services dans la collectivité. Tout flux a donc un impact fort dans l'ensemble du système d'information de la collectivité (gestion financière, gestion des administrés, gestion des services techniques, services gestion du protocole et du cabinet, gestion des actes administratifs, GED et documentation, signature électronique, archivage électronique...).

Son aptitude à communiquer et son ouverture sont donc tout à fait déterminants, comme son ergonomie qui doit être la plus efficiente et la plus simple possible, compte tenu du nombre de gestionnaires qui sont amenés à le manipuler.

Ce grand nombre d'acteurs concernés, comme la confidentialité de certains processus, induisent la nécessaire gestion fine des habilitations de l'outil ciblé, tant sur le plan des fonctions que sur celui des données.

La combinaison de l'ensemble de ces facteurs et récentes évolutions du contexte de gestion, amènent les collectivités à réorganiser leurs processus d'instruction du flux, comme d'ailleurs la gestion d'autres documents entrants dans la collectivités (factures, mails, fax ...).

Certaines de ces pièces, doivent faire l'objet d'instruction, d'indexation, de recherches et sont amenées à être manipulées dans différentes procédures de dématérialisation.

Dans ce contexte et eu égard à la relative obsolescence de l'offre éditeur actuellement constatée (sur le plan technologique en particulier), l'ADULLACT initie une démarche collaborative avec un certain nombre de ces membres visant à :

- définir les contours techniques et fonctionnels d'une application ouverte et communicante **de gestion de flux déposée sous licence libre**.
- constituer un groupe de travail représentatif et pérenne, susceptible de valider les travaux d'ensemble et de mettre en œuvre la solution résultante à titre expérimental et validateur.
- Définir un plan de financement des développements ou adaptation de logiciels existants afin de répondre au besoin ainsi défini.
- assurer la publication et la communication des travaux collaboratifs du groupe.
- assurer la logistique, l'animation et la coordination des sessions de travail.

L'enjeu technologique vise donc à doter la collectivité d'un outil en technologie Web, ouvert, permettant d'établir des connecteurs avec des logiciels métiers utilisés par les collectivités territoriales pour mettre en œuvre la dématérialisation (parapheurs

électroniques, GED, plate-forme d'échanges sécurisés et SAE) et prenant également en compte les dernières évolutions des pratiques de gestion, en matière d'échange de textes (SMS, PDA, mails, fax, fichiers de natures diverses, etc.).

1.2 Limite de l'offre progicielle actuelle

Sur le marché, il existe des logiciels métiers libres et d'autres non libres. Les logiciels libres existants proposent une gestion de courriers essentiellement ; ils traitent l'affichage simplement et intuitivement via un affichage de bannettes (par exemple « mes flux à traiter », « mes flux en retard »...).

Un de leur point faible est l'absence de gestion de circuits de traitement à la fois puissant et souple ; l'administration n'est pas toujours ni intuitive, ni flexible : la complexité est parfois liée aux frameworks utilisés ou aux méthodes de programmation.

Les adaptations organisationnelles demeurent donc complexes, pour un domaine pourtant fortement dépendant des réorganisations régulières des collectivités.

Les logiciels propriétaires proposent une envergure fonctionnelle très large et très complète; L'adhérence à certains outils de bureautique MS est parfois un frein à leur mise en œuvre en environnement bureautique OOo.

Dans la plupart des cas, il existe un déficit d'ouverture vers les SAE et/ou les systèmes de GED transverses ou vers les parapheurs.

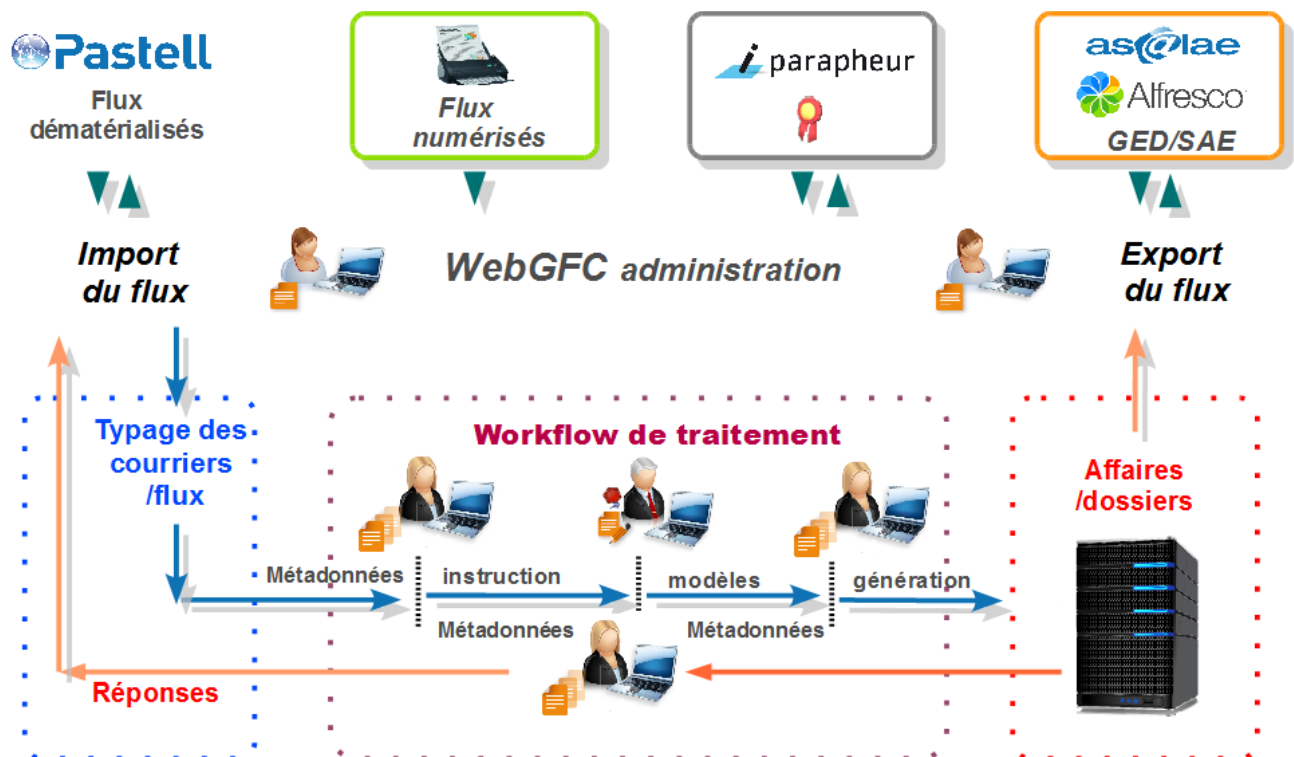
2 Présentation générale du logiciel web-GFC

2.1 Architecture générale et notions structurantes de web-GFC

web-GFC devra proposer les avantages offerts par d'autres outils actuellement disponibles sur la Forge Adullact.

Il est composé de :

- logiques de traitements métier
- de webservices pour permettre les échanges entre applications tierces
- d'un module de traitement de workflow de traitement
- d'un générateur de documents basé sur un moteur OOo



2.2 Spectre fonctionnel général du logiciel

Le logiciel doit permettre la gestion de flux depuis leur création jusqu'à leur validation, avec gestion des modèles de réponse et accusé de réception, et leur archivage.

La solution doit permettre de prendre en compte les **différents types de flux** amenés à être traités aujourd'hui comme demain par les collectivités, (courrier papier, mail, fax mais aussi les flux émergents comme les messages vocaux, SMS...).

Les objectifs généraux du logiciel sont les suivants :

- suivi et classement des courriers entrants et sortants

- amélioration du délai de réponse des flux entrants
- amélioration du qualitatif réponse dans les cas où plusieurs services sont concernés par les réponses
- assurer la traçabilité d'un courrier
- mesurer les délais
- simplifier les autres projets de dématérialisation
- réduire les volumes de papier et les surfaces de stockage, les coûts de réexpédition du courrier entre les différents sites, rationaliser la circulation des documents

Les fonctions majeures de l'application sont :

- Gestion des courriers entrants
- Gestion des courriers sortants
- Regroupement des courriers entrants et sortants dans des notions de type « dossiers » ou « affaires »
- Génération des courriers à partir de modèles d'édition
- Lien avec un OCR pour la numérisation
- Gestion de formulaires
- Gestion des métadonnées
- Lien avec la plate-forme d'échanges sécurisés **PASTELL** et d'autres plate-formes de même nature (via webservices)
- Lien avec l'outil de signature électronique **i-parapheur** et d'autres plate-formes de même nature (via webservices)
- Liens avec la *GED ALFRESCO* et autres GED (via des exports normalisés comprenant des fichiers et des métadonnées permettant d'alimenter dynamiquement des plans de classement pré-définis)
- Exports avec le SAE **As@lae** et autres SAE basés sur le SEDA et sur le modèle OASIS
- Prise en compte des messages audio et vidéo
- Prise en compte de messages téléphoniques de type « sms/mms »
- Lien avec les messageries (OPO, IMAP) pour tout échange d'informations:
 - possibilité de récupération des messages et des e-mails en tant que type particulier de courrier,
 - possibilité d'envoyer des messages dans la messagerie (par exemple: message de relance sur une action non réalisée dans les délais impartis, notification, etc..).
 - possibilité de récupérer des mails à partir de fax ou de messages vocaux.
- Des interfaces doivent pouvoir être mises en place :
 - avec l'annuaire en place de la collectivité (type LDAP, AD)
 - avec l'application du répertoire téléphonique
- Un module administration doit permettre :
 - une gestion des profils
 - une gestion des utilisateurs
 - une gestion des droits sur les fonctions et sur les données
 - une gestion du traitement
 - une gestion multi-collectivités
- Moteur de workflow pour le traitement des demandes

- Pouvoir personnaliser quelques champs de données disponibles (meta données),
- Disposer de zones de commentaires libres

Pour cela, le logiciel proposera :

- Un module d'**administration** simple et une gestion **multi-collectivités** permettant la mutualisation
- Une sphère de confidentialité as@lae
- Une confidentialité des données liées aux typologies de flux et à l'étanchéité des services
- La **confidentialité rigoureuse** de certaines typologies de flux (exemple : courriers du cabinet).
- Le logiciel sera adaptable à toute typologie de flux et à tout modèle d'organisation interne (les collectivités utilisatrices pourront décider des zones de saisie qu'elles souhaitent inclure dans le cycle d'instruction)
- Son IHM sera à la fois simple, intuitive et **contextualisée** (adapté aux cadres comme aux agents chargés de l'instruction)
- L'outil pourra évoluer vers d'autres langues

2.3 Gestion des habilitations

Il s'agit de l'ensemble des fonctions permettant d'assurer l'exploitation du système ainsi que la gestion des utilisateurs (droits d'accès).

Afin de permettre la mise en œuvre d'un niveau de confidentialité poussé sur les données, les habilitations doivent être définies sur le plan des **fonctions** comme sur celui des **données** (nature des courriers), ainsi qu'au niveau des **circuits de traitement**.

Ce système est fondamental puisqu'il sera la base de toute automatisation des transferts vers les systèmes de GED et de SAE en aval.

Chaque profil ainsi défini, devra pouvoir être associé à un système de métadonnées à renseigner, préalablement défini dans la sphère d'administration de l'application.

Une notion de groupe d'utilisateurs doit exister, afin de permettre la définition de droits d'accès commun définis sur le groupe d'utilisateurs; chaque nouvel utilisateur hérite par défaut des droits de son regroupement.

L'utilisateur disposera donc après connexion d'un accès à ses espaces et à ses fonctions :

- Navigation dans son espace (données accessibles, métadonnées associées)
- Opérations autorisées

L'identification sera effective lorsque l'utilisateur s'authentifiera sur la page d'accueil de l'application à l'aide de son identifiant et de son mot de passe, via liaison LDAP ou via liaison directe à la base de données de l'application (comme toutes les informations relatives aux utilisateurs qui transiteront dans l'outil).

La personne connectée à l'application, une fois identifiée, sera dirigée vers sa page d'accueil personnelle.

Les rubriques de la page pourront être les suivantes :

- nouveaux flux à traiter qui le concernent
- liste des flux de son service
- liste des notifications le concernant
- liste des tâches à traiter
- ...

Ces niveaux peuvent être mis en place par individus ou par groupe d'individus, selon les fonctions disponibles (consultation, modification, suppression, ...), les thèmes et les zones confidentielles, avec un paramétrage aisé.

L'administrateur fonctionnel de la collectivité aura en charge l'établissement des référentiels (définition des circuits du workflow avec les différentes étapes et leur délai à respecter, ...).

2.4 Administration de l'application

Le module d'**administration** de l'application permet de définir un grand nombre de fonctionnalités. Il va permettre de paramétrer l'application pour une collectivité donnée.

2.4.1 Gestion de la collectivité

L'administrateur fonctionnel de la collectivité va pouvoir définir la structure de sa collectivité :

- liste des services
- liste des rôles pouvant être attribués à chacun des utilisateurs
- liste des utilisateurs, liés à chaque service

2.4.1.1 Services

Chaque collectivité possède une liste de **services** hiérarchisée. Chaque service « enfant » est lié à son service « parent » et va, à sa création, hériter des droits de son parent.

L'administrateur peut créer autant de service qu'il le souhaite.

2.4.1.2 Profils

Une liste de **profils** (rôles joués par un agent au sein de la collectivité) est également fournie par l'application :

- aiguilleur → agent chargé de la répartition des différents documents dans chacun des services concernés (ex : le service courrier)
- initiateur → agent qui va retrouver dans sa bannette les documents (de son service) envoyés par l'aiguilleur
- valideur → agent chargé de la validation du flux
- valideur-éditeur → agent chargé de la validation et qui possède également les droits de modification sur le flux
- documentaliste → agent chargé d'archiver les flux en fin de traitement

Chaque profil possède des droits à la fois sur les données (métadonnées, types/sous-types, ...) et sur les fonctionnalités de l'application (actions possibles : ajout, édition,

suppression, ...).

Il sera possible de créer un *profil personnalisé* afin que chaque administrateur puisse définir un profil particulier qui ne serait pas couvert par ceux proposés par l'outil.

2.4.1.3 Utilisateurs

L'administrateur peut également créer autant d'**utilisateurs** qu'il le souhaite.

Un utilisateur est lié à un ou plusieurs services et peut jouer un ou plusieurs rôles.

Pour cela, lors de la création de l'utilisateur, l'administrateur devra associer l'utilisateur à un **rôle principal**, et pourra définir des rôles particuliers (et/ou temporaires). Ceci afin de permettre à la fois de pouvoir déléguer les flux qu'il traite en cas d'absence et également afin de pouvoir gérer différents types de flux.

Par exemple, un agent peut être uniquement valideur pour le type de flux *demande de subvention*, mais valideur-éditeur pour le type de flux *demande de candidature*.

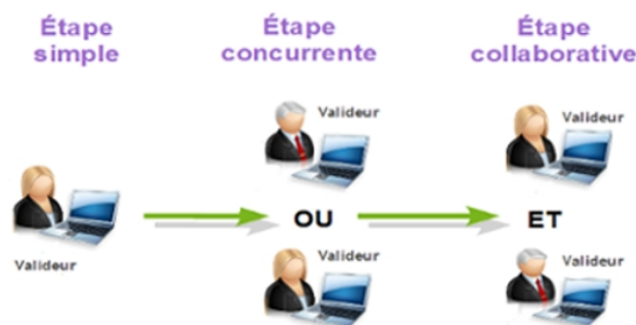
2.4.2 Gestion des circuits

Chaque collectivité va pouvoir définir ses propres **circuits** de traitement.

Le logiciel sera adaptable à toute typologie de flux et à tout modèle d'organisation interne. Le moteur intégré de workflow est propre à la gamme « les logiciels » et est utilisé par les applications **WebDELIB** et **as@lae**.

Il permet les affectations de traitements simples, concurrentes ou collaboratives :

- Simple → M. X est chargé de l'étape d'instruction,
- Concurrente → M. X ou Mme Y du service comptable: il suffit que l'une de ses deux personnes valide le flux pour que celui-ci passe à l'étape suivante,
- Collaborative → M. X et Mme Y : pour passer à l'étape suivante, les deux utilisateurs doivent valider.



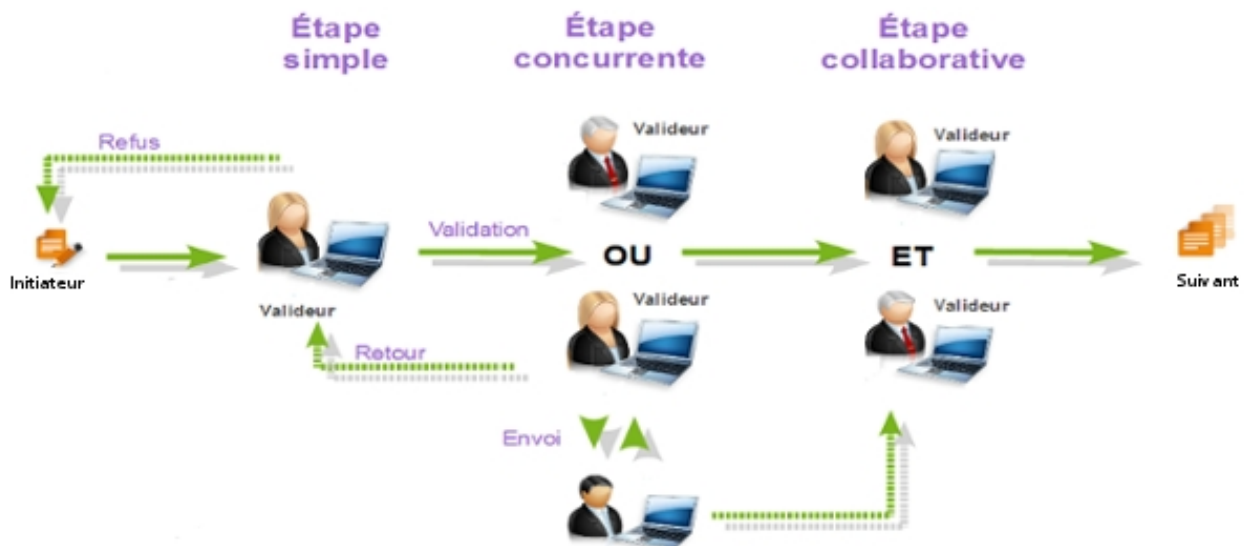
Chaque circuit de traitement sera lié à un ou plusieurs sous-types (cf Gestion des types et sous-types).

En plus de ces différents types de traitement, tout comme dans web-delib, il sera possible de réaliser des **rebonds**.

En effet, Dans web-delib, plusieurs fonctions de dérivation existent. Ces fonctions seront reprises afin de permettre la modification d'un circuit en cours de traitement.

Deux cas seront pris en compte :

1. la possibilité de retourner un flux à une étape antérieure du circuit en cours ;
2. la possibilité de pouvoir adresser un flux à un agent extérieur au circuit. Plusieurs méthodes seront présentes :
 - envoyer avec aller-retour (boomerang): le flux reviendra dans la bannette de l'acteur en cours (celui qui a déclenché la dérivation) après action de l'agent extérieur ;
 - envoyer sans aller-continuer (détour) : le flux continuera son circuit après action de l'agent extérieur. C'est comme si on avait inséré une étape dans le circuit ;
 - envoyer sans retour (détournement) : le flux est envoyé vers un agent extérieur. Une fois le flux traité par cette personne, il ne revient pas : soit cet agent clos le flux, soit il le redirige (détournement) vers une nouvelle personne.



2.4.2.1 Étapes

Lors de la création du schéma du circuit, plusieurs étapes peuvent être ajoutées. Lors de l'ajout d'une étape, deux données obligatoires sont à renseigner :

- l'intitulé de l'étape
- le type d'étape (simple, concurrente ou collaborative).

Les étapes peuvent être réordonnées par le biais d'un simple bouton.

2.4.2.2 Utilisateurs

A chaque étape d'un circuit, on a la possibilité d'ajouter ou de supprimer un ou plusieurs utilisateurs (selon le type d'étape : un seul en étape simple, un ou plusieurs pour les cas concurrents et collaboratifs)

Les utilisateurs associables à une étape de circuit sont des utilisateurs dont le rôle n'est ni *initiateur*, ni *aiguilleur* et qui ne sont pas déjà liés à cette même étape.

Lors de la sélection de l'utilisateur, si ce dernier possède plusieurs rôles, il faudra définir le rôle qu'il jouera à l'étape en question.

2.4.3 Gestion des types et sous-types

Tout comme les circuits, chaque collectivité va pouvoir définir ses propres **types** et **sous-types**.

Les types sont des regroupements de sous-types. La seule information à renseigner est l'intitulé du type.

Une fois le type créé, l'utilisateur va lui associer un sous-type. A la création, les informations devant être renseignées sont :

- un nom
- l'association à un type
- l'association à un circuit
- le délai de traitements
- s'il s'agit d'un sous-type **entrant** ou **sortant**
- la définition d'un compteur

Ces sous-types ont un rôle prépondérant dans l'application. Ils vont être utilisés afin de :

- Gérer des **délais** de traitements associés aux typologies de flux
- Assurer une gestion dynamique et distribuée des métadonnées (définies pour chaque typologie de flux avec association aux agents chargés de leur renseignement)
- Produire des **réponses types** sur la base de **modèles** associés à chaque type de flux
- Gérer des modèles de réponses types
- Prendre en compte les **différents types de flux** traités aujourd'hui par les collectivités (courrier papier, mail, fax, ...) en prenant en compte les flux émergents (messages vocaux, SMS, ...)
- Joindre un fichier en fonction du type (par exemple un pdf pour une candidature), un mode texte (pour les appels téléphoniques), un fichier son, ...

Tout flux créé dans web-GFC doit être typé. En effet, afin de pouvoir insérer ce flux dans un (le bon) circuit, il faut déterminer à quel type/sous-type il correspond. De ce fait, le flux sera inséré dans le circuit défini en amont et il sera plus simple de pouvoir le suivre.

2.4.4 Gestion des données descriptives (métadonnées)

Les métadonnées sont les informations qualifiant un courrier entrant comme sortant.

Ces informations doivent servir aux utilisateurs habilités comme point d'entrée et permettre de retrouver les données qu'ils recherchent. Elles servent également de base lors des exports vers les systèmes de GED et/ou d'archivage électronique (positionnement dans le plan de classement et métadonnées des bordereaux de versement).

Les métadonnées servent également à la recherche des courriers enregistrés, les principales déjà identifiées sont les suivantes :

- Liste - non exhaustive - des informations à prévoir dans le cadre du formulaire de saisie des courriers « départ » et « arrivée » :
 - Nom de l'organisme expéditeur / Direction / Service, accessible depuis un annuaire des contacts
 - Le type du courrier (demande de subvention, demande d'intervention, réclamations, note de service...) : liste déroulante prédéfinie et entièrement paramétrable
 - Numéro d'enregistrement : N° de chrono, champ UNIQUE renseigné automatiquement par le système
 - Référence : champ texte libre
 - Date d'enregistrement du courrier (sélection dans un calendrier)
 - Objet du courrier : reprise de l'existant sur le document (un thésaurus doit pouvoir être constitué pour faciliter l'utilisation de la fiche recherche)
 - Description ou commentaires sur le courrier,
 - Date d'échéance de traitement du courrier, (sélection dans un calendrier)
 - Date d'alerte avant le délai théorique du traitement
 - Type d'envoi (normal, recommandé, recommandé avec AR...)
 - Destinataire arrivée en envisageant plusieurs destinataires (sans limite) et en envisageant pour chacun d'entre eux la mention pour attribution avec suite à donner, pour information. Cette liste d'actions possibles devra être paramétrable
 - Mots clés,
 - Pièces jointes (numériques ou non),
 - Des champs libres paramétrables selon le besoin.
 - Certains de ces champs devront pouvoir être définis en saisie obligatoire.
- Informations générées par le logiciel ou proposées automatiquement à l'enregistrement :
 - Code courrier (n° de chrono interne)
 - Date d'enregistrement (date du jour par défaut),
- Informations liées au traitement ultérieur des courriers :
 - Délai théorique de réalisation en fonction du type de courrier,
 - Délai d'alerte avant le délai théorique
 - Caractère d'urgence,
 - Service et / ou personne attributaire,
 - Actions réalisées,
 - État du courrier (enregistré, en cours de traitement, en attente, en retard, clôturé,...)
 - Mots clés
 - Métadonnées archivistiques

2.4.5 Gestion des dossiers / affaires

En fin de circuit, il sera possible de classer des flux dans des **affaires** et/ou **dossiers d'affaires** :

- Les **affaires** sont des regroupements de flux.
- Les **dossiers d'affaires** sont des regroupements d'affaires.

Cette fonctionnalité permet de lier des flux les uns aux autres. Comme décrit précédemment, un flux est lié à un type/sous-type, lui-même lié à un circuit. Dans le cas où plusieurs flux (typés différemment donc appartenant à des circuits différents) concernent la même personne, ou la même « affaire », il sera possible de les lier les uns aux autres en les associant à la même **affaire**. Du coup, si on effectue une recherche sur une affaire particulière, l'ensemble des flux liés à cette dernière ressortiront.

Dans la même idée, les **dossiers** vont regrouper un ensemble d'affaires

Il sera donc possible de classer un ensemble d'informations communes par le biais de ces 2 fonctionnalités.

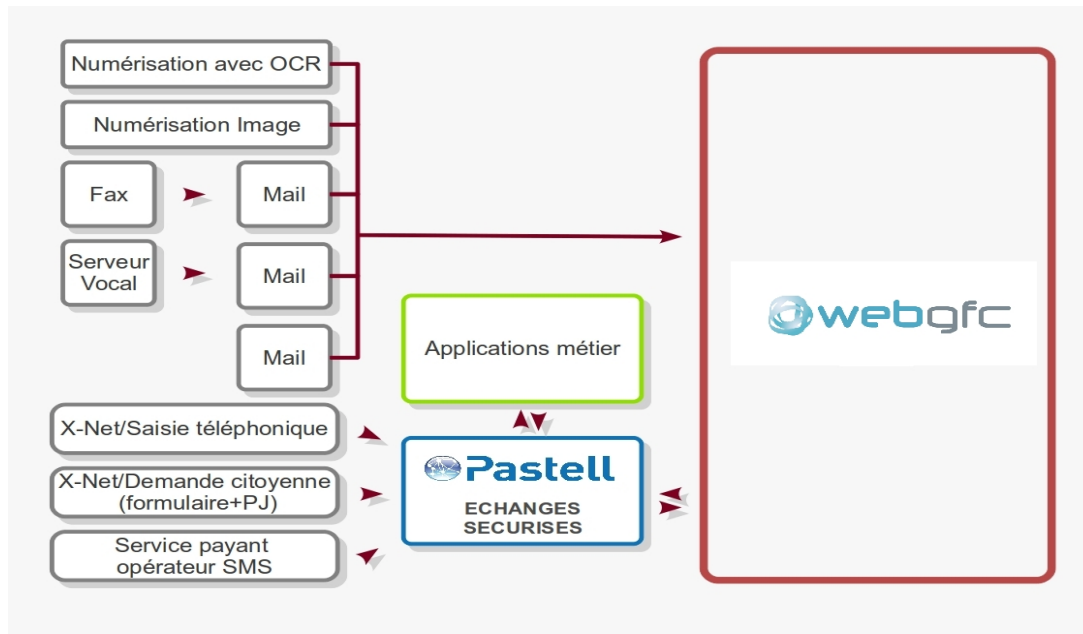
2.5 Les grandes fonctions de gestion

Le logiciel doit proposer les phases de traitement suivantes :

- Une phase de numérisation, de saisie ou de dépôt/entrée des documents (ex via **PASTELL**)
- Une phase d'affectation qui consiste à déterminer le circuit du courrier, à saisir les métadonnées adaptées
- Une phase de traitement (qui peut s'accompagner d'une réponse et qui s'accompagnera de la clôture du dossier/de l'affaire).
- Une phase d'export vers la GED /le SAE

Comme décrit dans le schéma d'*Architecture générale et notions structurantes de web-GFC (cf 2.1)*, un couplage avec PASTELL, permettra de récupérer tout dépôt sur la plateforme (cas des courriers relatifs à une demandes citoyennes).

2.5.1 Gestion des flux entrants



Enregistrement d'un courrier « arrivé »

- Prévoir une saisie rapide (limitation aux seules données utiles)
- Saisie dans les services (responsabilisation) → ce qui revient à lier le dossier à un ou plusieurs groupes ou utilisateurs suivant les besoins.
- Plusieurs types de courrier "arrivé": le terme courrier doit être étendu aux notes papier, notes de messagerie électronique, FAX, e-mail, notes de conversations téléphoniques ...
- Possibilité de récupération au cas par cas des messages et des e-mail de la messagerie, éventuellement, leurs fichiers joints.
- Informations nécessaires: identification de l'émetteur, type et date du courrier, objet, date de réception, notions de classement (dossier, thème...), mots-clés.
- Existence d'une zone de saisie « Demande d'intervention » regroupant toutes les informations requises pour régler le problème signalé.
- Existence d'une zone de commentaires liée au module de sécurité permettant la saisie et la consultation de notes internes au service concerné.
- Un courrier "arrivé" devra pouvoir être rattaché à un autre courrier "arrivé".
- Un Accusé de réception sera généré en fin de traitement, accessible avant insertion dans un circuit.

Affectation d'un courrier « arrivé » :

Il peut être affecté à un circuit de traitement ou à un destinataire directement.

Un destinataire est un élément de l'organigramme hiérarchique des services de la collectivité :

- soit au niveau d'une cellule de l'organigramme (groupes d'agents): direction

- générale, direction centrale, service ...
- soit au niveau d'un agent particulier.

Adaptation obligatoire de l'outil à la structure hiérarchique de la collectivité et à ses éventuelles évolutions dans le temps : éclatements ou regroupements de services.

Ce courrier « arrivée » pourra également être diffusé pour information à une liste d'agents "en copie".

Informations nécessaires : date de transmission, identification des destinataires, type d'action attendu des destinataires (avis, exécution ...), date d'échéance pour l'action attendue.

Pouvoir attacher le courrier scanné (une ou plusieurs pages) à son enregistrement synthétique: tous les destinataires du courrier peuvent alors le visualiser.

2.5.2 Gestion des flux sortants

Le logiciel sera capable de générer des courriers de réponse, de manière automatique ou via une saisie manuelle.

L'édition et la mise en page des courriers se fera par fusion documentaire grâce à GED'OOo et des modèles d'édition pré-enregistrés (documents modèles).

Un courrier départ devra pouvoir être rattaché à un ou plusieurs courriers « arrivé ».

Le processus courrier « Départ » est le suivant :

- Enregistrement du courrier « Départ »
- Numérisation des pièces jointes éventuellement
- Rattachement des courriers « Départ » au circuit de traitement et validation, avec possibilité de retour et de réorientation
- Validation et signature électronique du courrier « Départ » le cas échéant (lien avec le **i-parapheur**)
- Envoi du courrier « Départ », impression, courriel, fax
- Versement du courrier vers la GED /le SAE

L'outil exploitera l'API **S²LOW** mails sécurisés pour assurer l'envoi dématérialisée et tracé avec AR, autorisés par le système.

De même, il autorisera le dépôt de réponse sur la plate-forme **PASTELL**.

2.5.3 La fonction consultation (recherches)

La pratique quotidienne d'une application de cette nature par de nombreux services et par des acteurs variés et souvent occasionnelle au sein d'une collectivité, implique la manipulation aisée et une Interface Homme Machine particulièrement intuitive.

La pertinence des instruments de recherche des documents types, des flux stockés est un des points ergonomiques majeurs d'une application de gestion de flux.

Ces documents doivent donc pouvoir être recherchés, triés, obtenus, et exploités de multiples manières, le plus intuitivement possible.

Des grilles de sélections et de recherches, sur la base de critères combinés s'appuyant sur les champs d'indexation significatifs des grilles de saisie propres à chaque document sélectionné, doivent donc être proposées par l'application.

La recherche doit pouvoir se faire par le biais des critères suivants :

- Par intitulé (nom) du flux
- Par dates d'entrée et de sortie du flux
- Par date de réception du flux
- Par nom du contact lié au flux
- Par type de flux
- Par sous-type de flux
- Par métadonnées
- Par circuits
- Par dossiers
- Par affaires
- Par tâches

Le résultat de toute recherche peut être imprimé (pdf) ou exporté vers un tableur (csv).

Il sera également possible d'enregistrer des recherches personnalisées pour permettre à l'utilisateur de stocker les critères qu'il utilise fréquemment et de pouvoir les réutiliser ultérieurement.

2.5.4 La fonction d'export GED/SAE

A l'issue de toute phase de saisie, d'import de scan ou plus largement de traitement de circuit d'instruction, le logiciel permettra la clôture de l'instruction d'un dossier (les éléments qui y figurent ne sont plus modifiables et seul les ajouts de documents sont possibles).

La notion de dossier ou d'affaire figure en tant que métadonnées dans le logiciel .

La clôture d'un circuit de traitement activera les fonctions d'exports vers la **GED ALFRESCO** ou les fonctions d'export vers le **SAE**.

Le logiciel permettra de générer un message mail au service(s) instructeur(s) afin de leur indiquer qu'un export du dossier a été réalisé vers la GED (avec l'adresse du lien correspondant).

2.6 Visualisation des flux

2.6.1 Vision globale des flux

Une vision globale de tous les flux par agent sera accessible pour certaines habilitations (de préférence le service centralisateur (service des courriers par exemple)), différenciant les flux traités de ceux qui ne le sont pas encore (classés par bannettes).

Pour les flux non traités, il sera alors possible de les sélectionner et de les traiter .

2.6.2 Vision personnelle des flux

Un flux concernant l'utilisateur identifié (valideur) correspond à :

- la personne identifiée est valideur du flux
- la personne identifiée est dans le circuit de validation du projet
- la personne identifiée appartient au service courrier

L'utilisateur identifié aura accès aux flux le concernant via une interface qui lui permettra de visualiser l'état d'avancement des flux dans les différents circuit de validation. Lorsqu'un flux lui arrivera pour qu'il le traite, il aura accès à l'interface de traitement du flux qui récapitulera les différents champs préalablement saisis par l'initiateur, en donnant également accès aux pièces jointes.

Les différents états possibles pour un flux seront :

- « A traiter » : le flux est en possession de la personne identifiée, elle peut accéder à l'interface de traitement du flux afin de continuer le circuit de validation
- « Traité » : le flux est en aval de la personne identifiée dans le circuit de validation (la personne identifiée à traité le flux) mais n'a pas encore terminé le circuit de validation
- « Validé » : le flux a terminé le circuit de validation, il a été validé par le service centralisateur (service des courriers)
- « Refusé » : le flux a été refusé

L'utilisateur identifié pourra valider le flux afin que ce dernier continue le chemin de validation, ou bien le refuser. Dans ce dernier cas, le flux reculera dans le circuit de validation.

En cas de refus, il sera possible de notifier par mail toute ou partie des personnes présentes dans le circuit de validation.

Il sera également possible de sélectionner la personne à laquelle on désire renvoyer le flux. Par défaut, il s'agira de l'initiateur.

Si le flux est validé par la personne identifiée, son état passera à « Traité ». S'il est refusé, son état passera à « Refusé »

L'utilisateur, au moment du traitement du flux, aura la possibilité de rajouter un commentaire avant de valider ou de refuser le dossier.

Les notifications par mail et dans l'application seront également mises en place pour avertir une personne de l'arrivée d'un nouveau flux à traiter le concernant.

3 Environnement technique et performances requis

Le système devra garantir les temps de réponse et des performances générales compatibles avec les besoins des utilisateurs.

Pour les opérations réalisées en temps réel (transactions courantes), les temps de réponse souhaités sont inférieurs à 1 seconde. Pour les opérations pouvant être effectuées en léger différé (recherches, états ...), les temps de réponse souhaités doivent être inférieurs à 5 secondes.

Dans un souci constant de performance et dans un contexte de maîtrise des coûts, l'application doit être en mesure d'être installée sur des clients légers (PCs munis d'un navigateur Web de type Mozilla Firefox et d'Acrobat Reader).

Les O.S clients supportés devront préférentiellement être ceux du monde Open Source (Linux), mais le fonctionnement doit demeurer possible dans un environnement propriétaire Microsoft.

Les technologies LAMP et J2EE (serveurs d'applications libres) sont privilégiées.

Il en est de même pour les bases de données supportées qui seront sous PostGreSQL.

En revanche, la modélisation de l'application sera obligatoirement faite en UML afin de standardiser les échanges mais surtout permettre l'usage de générateur de code à partir du modèle validé.

4 Alotissement

Le logiciel se présente sous différents lots.

4.1 Lot 1

Les différentes fonctionnalités présentées dans le lot 1 sont les suivantes :

- Confidentialité et administration
- Typage / sous-typage des flux
- Workflow de traitement (CakeFlow)
- Gestion des métadonnées et intégration de thésaurus
- Fusions documentaires
- Typage des destinataires
- Recherches multi-critères
- Fonction de numérisation en entrée
- Couplage avec PASTELL

4.2 Lot 2

Les différentes fonctionnalités présentes dans le lot 2 sont les suivantes :

- Fonctions d'export CMIS
- Export **as@lae**
- Couplage unitaire et par lots avec le **i-parapheur**

4.3 Lot 3

Les différentes fonctionnalités présentes dans le lot 3 sont les suivantes :

- Imports de masse et fonction OCR
- Exports mails sécurisés (**S²LOW**)
- Exports autres serveurs de flux