Administration des rendez-vous

Principes généraux

Pour créer un rendez-vous, l'utilisateur doit définir au préalable :

- Un type de rendez-vous
- Un lieu
- Un guichet

Rendez-vous

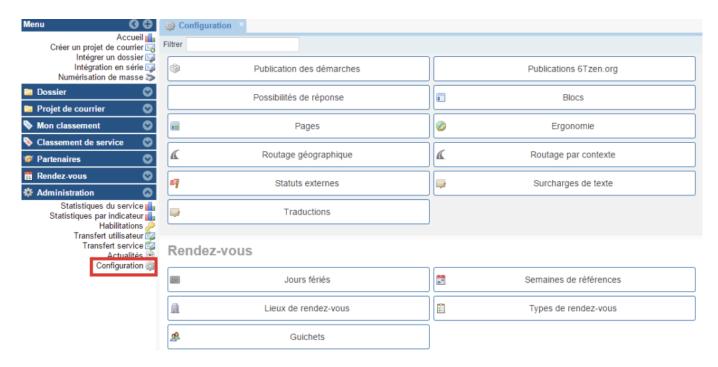


Pour générer des créneaux de rendez-vous, l'utilisateur renseigne les horaires d'une semaine de référence. 6tzen calcule automatiquement le nombre de créneaux disponibles en fonction de la durée de chaque rendez-vous. Ce calcul s'effectue chaque nuit et est donc visible le lendemain de la création.

Lorsque les créneaux sont ouverts, les utilisateurs habilités peuvent prendre des rendez- vous depuis le back-office pour le compte des citoyens. Les citoyens peuvent également réserver un créneau directement en ligne sur le portail usagers.

La gestion des paramètres généraux (type de rendez-vous, semaine de référence et lieux de rendez-vous) est effectuée par l'administrateur global dans le menu « Configuration » /

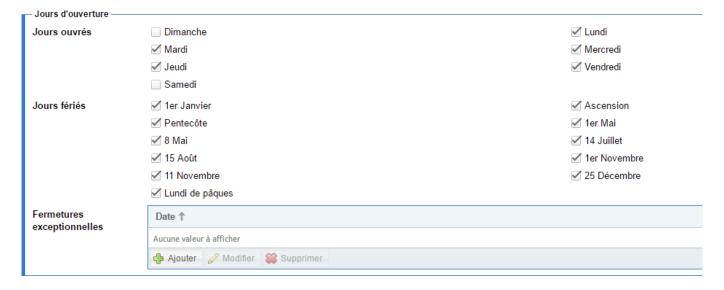
« Rendez-vous ».



Gestion des jours d'ouverture / jours fériés

Jours d'ouverture

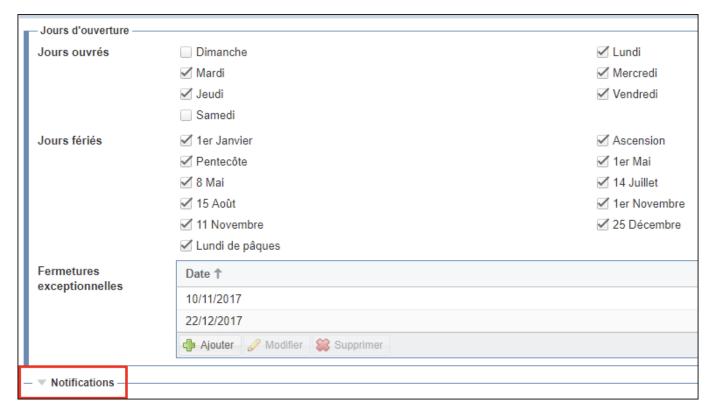
Les jours fériés ont été intégrés dans le module rendez-vous et sont activés par défaut. Comme les jours ouvrés, ils peuvent être modifiés en cochant / décochant les cases.



L'administrateur peut ajouter d'autres dates de fermetures exceptionnelles.

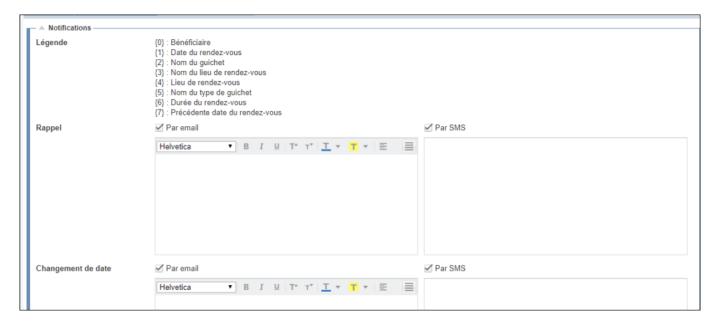
Notifications globales

Cette page permet également de gérer les notifications envoyées aux usagers concernant les rendez-vous.



L'administrateur décide ici quelles notifications vont être envoyées, et via quel canal (mail/SMS) parmi les suivantes :

- Création du RDV
- Rappel (envoyé 6h avant l'heure du rendez-vous)
- Changement de date
- Absence (si l'usager ne s'est pas présenté)
- Rendez-vous déprogrammé (suite à une modification de planning)
- Annulation par l'usager
- Annulation par un agent



Les champs de fusion suivants sont utilisables dans les notifications :

■ {0} : Bénéficiaire

■ {1} : Date du rendez-vous

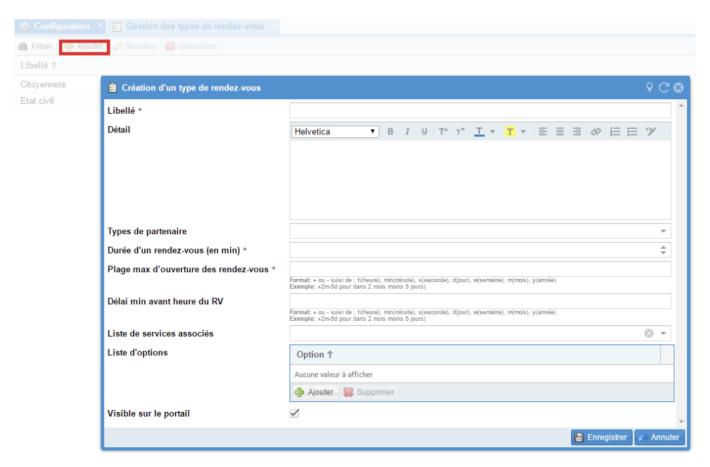
■ {2} : Nom du guichet

- {3} : Nom du lieu de rendez-vous
- {4} : Lieu de rendez-vous
- {5} : Nom du type de guichet
- {6} : Durée du rendez-vous
- {7} : Précédente date du rendez-vous

Textes par défaut des notifications : Voir Annexe, textes par défaut des notifications RDV

■ Gestion d'un type de rendez-vous

Les rendez-vous sont classés par type. L'administrateur créé un nouveau type de rendez- vous en cliquant sur l'entrée « type de rendez-vous » puis « ajouter ».



Il renseigne alors les champs obligatoires suivants :

- Libellé : nom du type de rendez-vous
- Détail : description du type de rendez-vous qui sera affichée sur le portail
- Durée d'un rendez-vous : la durée du rendez-vous est indiquée en minutes
- Plage max d'ouverture des rendez-vous : lors de la création d'un type de rendez- vous, les créneaux de disponibilité sont calculés sur la plage indiquée. Exemple : à la création d'un type de rendez-vous, si l'administrateur complète ce champ avec une durée de deux mois (« 2m »), le planning de créneaux disponibles va se générer sur les deux prochains mois.

Il peut également renseigner les champs facultatifs suivant :

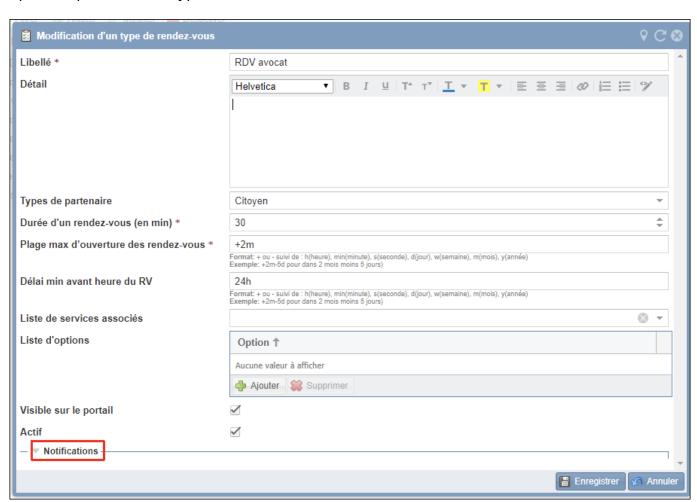
- Type de partenaire : les types de partenaires qui peuvent s'inscrire / être inscrits. Si ce type de rendez-vous est ouvert à tous, ce champ peut rester vide.
- Délai min avant heure du rendez-vous : ce champ indique le délai minimum

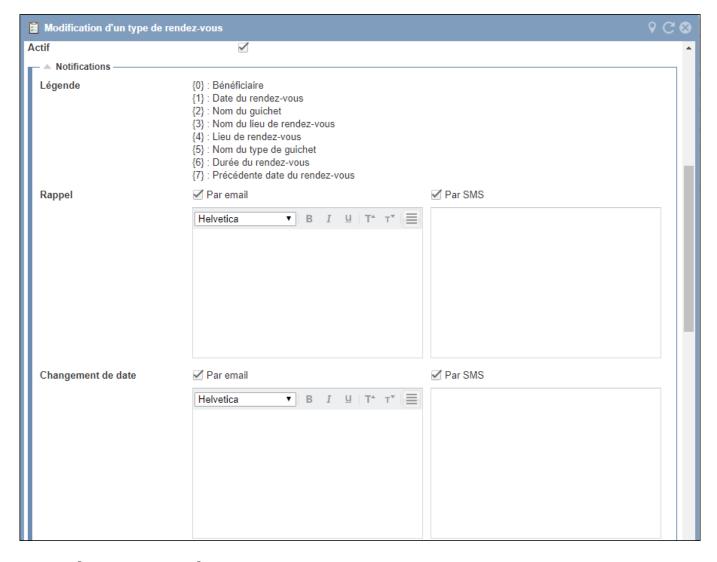
avant l'heure de rendez-vous que l'agent / le citoyen doit respecter pour s'inscrire. Exemple : si le délai minimum indiqué est d'une heure (« 60m »), l'agent / le citoyen pourra s'inscrire jusqu'à une heure avant le rendez-vous. Passé ce délai, le créneau sera fermé.

- Liste des services associés : ce champ permet de restreindre la gestion du type de rendez-vous à un ou plusieurs services de la collectivité. Si tous les services gèrent l'ensemble des rendez-vous, ce champ peut rester vide.
- Liste d'options : si un type de rendez-vous rassemble plusieurs demandes, l'administrateur peut gérer des options. Exemple : un type de rendez-vous « Pièces d'identité » peut comporter des options « CNI, passeport… ». Lors de l'inscription à un créneau de rendez-vous, l'utilisateur devra choisir l'une de ces options.
- Visible sur le portail : cette option active la visibilité de ce type de rendez-vous sur le portail. Si cette case est décochée, les inscriptions ne pourront s'effectuer que via le back office.

Surcharge des notifications

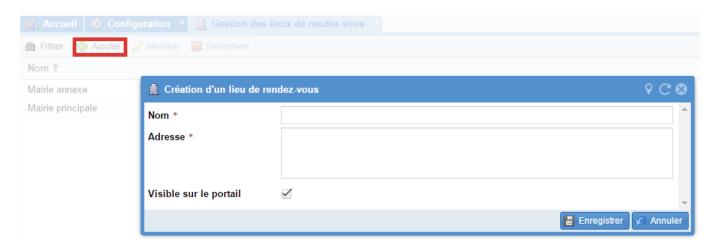
Les notifications standards ou définies dans la page « Jours d'ouverture » sont envoyées, sauf si l'administrateur paramètre des notifications spécifiques à des types de rendez-vous.





Gestion des lieux de rendez-vous

L'administrateur global peut ajouter des lieux de rendez-vous.

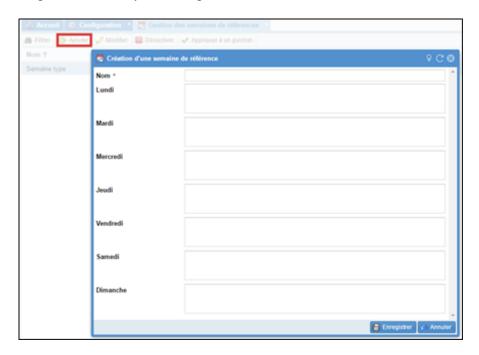


L'ajout d'un lieu s'effectue en renseignant trois champs :

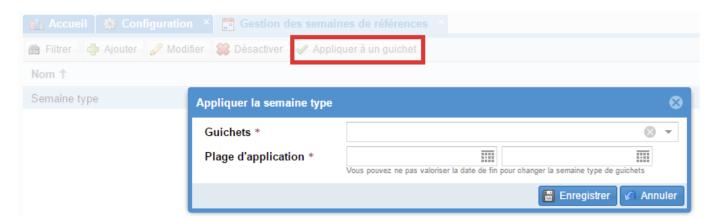
- Nom : le nom du lieu
- Adresse : l'adresse du lieu
- Visible sur le portail : cette option active la visibilité de ce lieu sur le portail

Gestion des semaines de référence

L'administrateur global renseigne au moins une semaine de référence qui sert à générer le planning de rendez-vous.

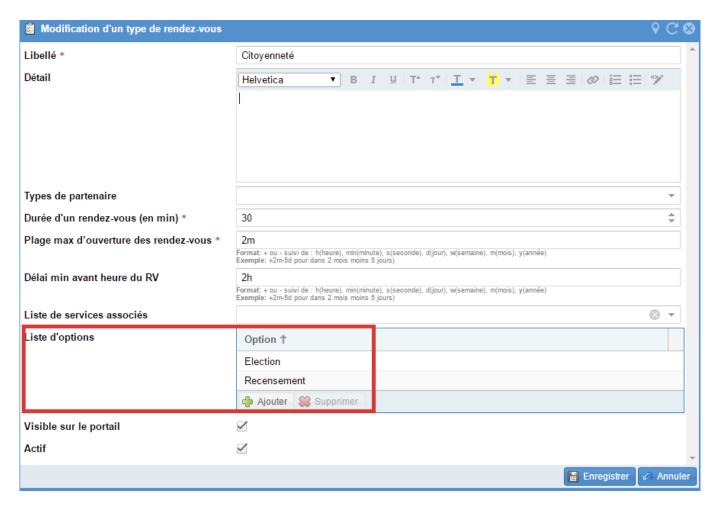


Il clique sur « ajouter » et donne un nom à cette semaine de référence. Puis, il renseigne les horaires d'ouverture d'une semaine type en respectant le mode de notation : Une seule valeur par ligne au format XXhXX-XXhXX. Si un guichet a déjà été créé, les horaires de cette semaine type peuvent être appliqués à ce guichet en cliquant sur le bouton « appliquer ». L'administrateur choisit alors le guichet et la plage (date de début et date de fin) à laquelle il souhaite appliquer cette semaine de type.



Focus sur le cas : un seul guichet gère plusieurs types de rendez-vous

Si un seul guichet doit gérer plusieurs types de rendez-vous, l'administrateur doit utiliser les « options » disponibles dans les types de rendez-vous.



Les options permettent d'ajouter des catégories distinctes dans un type de rendez-vous. L'administrateur clique sur « ajouter » et enregistre une par une ces options.

Le guichet associé à ce type de rendez-vous récupère automatiquement ces options. Lors de l'inscription à un créneau de rendez-vous sur ce guichet, l'agent ou le citoyen choisira l'une de ces options pour indiquer à quelle catégorie de rendez-vous il s'inscrit.



Pour la gestion des guichets et des créneaux de rendez-vous, voir le livret d'utilisation.

La gestion des guichets est ouverte aux services qui ont été associés à un type de rendez- vous. Elle est donc disponible dans le menu « Configuration » pour les utilisateurs appartenant à ces services et ayant le droit de gérer le module rendez-vous.