

Gestion des rendez-vous

Pour l'administration et la création des types rendez-vous, consulter le livret d'administration

« 3. Gestion des rendez-vous »

Gestion des guichets

La gestion des guichets est accessible à tous les utilisateurs appartenant au service qui a été associé à un type de rendez-vous et ayant un droit de gestion des guichets. Si aucun service n'a été associé au type de rendez-vous, tous les utilisateurs ayant un droit de gestion du module pourront créer des guichets.

Pour gérer les inscriptions sur un type de rendez-vous, l'utilisateur doit créer au moins un guichet et l'associer à un type de rendez-vous.

Configuration x Gestion des guichets x Création d'un guichet x

Libellé *

Type de rendez-vous *

Lieu de rendez-vous *

Début de validité * 04/04/2017

Fin de validité

Semaine de référence *

Plages d'exception

Début de validité ↑	Fin de validité	Semaine de référence
Aucune valeur à afficher		

Ajouter Modifier Supprimer

Visible sur le portail ☒

Enregistrer Annuler

La création d'un guichet s'effectue en renseignant les champs suivants :

- **Libellé** : nom du guichet
- **Type de rendez-vous** : type de rendez-vous qui peut être effectué dans ce guichet. Le type de rendez-vous est sélectionné parmi ceux déjà créés (cf. *Livret d'administration, 3.2 Gestion d'un type de rendez-vous*)
- **Lieu de rendez-vous** : lieux de rendez-vous où se situe le guichet. Le lieu est sélectionné dans la liste de ceux déjà créés. (cf.

Livret d'administration, 3.3 Gestions des lieux de rendez-vous). Un guichet ne peut être assigné qu'à un lieu.

- **Début de validité** : date à partir de laquelle le guichet sera « actif » donc ouvert aux inscriptions back office et portail (si le type de rendez-vous est visible sur le portail)
- **Semaine de référence** : horaires d'ouverture du guichet.
L'utilisateur choisit une semaine de référence parmi celles déjà créées (*cf. Livret d'administration, 3.4 Gestions*

des semaines de référence). Les horaires indiqués dans cette semaine de référence s'appliqueront alors au guichet.

L'utilisateur peut également renseigner :

- **Une date de fin de validité** : Date de fermeture du guichet
- **Une plage d'exception** : Sert à appliquer une autre semaine de référence que celle sélectionnée pendant une période donnée. Cette option peut servir en cas de restriction d'horaires (exemple : pendant les vacances, lors de congés maladies, etc...)
- **Visible sur le portail** : Cette option rend le guichet visible sur le portail pour permettre au citoyen de s'inscrire en ligne.

Remarques :

- Un guichet ne peut être associé qu'à un seul type de rendez-vous.
- Un type de rendez-vous peut être associé à plusieurs guichets.
- Il est possible de gérer plusieurs types de rendez-vous sur un guichet (*cf. Livret d'administration 3.6 Focus sur le cas : un seul guichet gère plusieurs types de rendez-vous*)

Inscription via le portail

L'utilisateur connecté a accès au module « rendez-vous » dans le menu de son compte. Il choisit un type de rendez-vous et réserve un ou plusieurs créneaux (3 créneaux maximum par type de rendez-vous).

Les créneaux sont pré-réservés pour l'utilisateur jusqu'à la validation. Il reçoit une confirmation par mail et/ou par sms.



Si l'agent effectue des modifications qui impactent des créneaux déjà réservés (exemple : modification de la semaine type sur un guichet), l'utilisateur reçoit une notification et est invité à modifier son rendez-vous.

Inscription via le back-office

L'inscription via le back office est accessible à tous les utilisateurs appartenant à un service qui a été associé à un type de rendez-vous et ayant un droit de gestion des inscriptions.

Si aucun service n'a été associé au type de rendez-vous, tous les utilisateurs ayant un droit de gestion du module pourront gérer les inscriptions via le back office.



Pour gérer les inscriptions, l'agent consulte d'abord la liste des créneaux disponible en cliquant sur l'entrée « créneaux » dans le menu « Rendez-vous »



Il filtre ensuite par type et/ou lieu et/ou guichet pour accéder à une vue globale sur les créneaux. Plusieurs guichets peuvent être affichés sur le même écran.

	Aujourd'hui 15:35	Mar 4	Mer 5	Jeu 6	Ven 7
07					
08		08:00 Disponible	08:00 Disponible	08:00 Disponible	08:00 Disponible
		08:30 Disponible	08:30 Disponible	08:30 Disponible	08:30 Disponible
09		09:00 Disponible	09:00 Disponible	09:00 Disponible	09:00 Disponible
		09:30 Disponible	09:30 Disponible	09:30 Disponible	09:30 Disponible
10		10:00 Disponible	10:00 Disponible	10:00 Disponible	10:00 Disponible
		10:30 Disponible	10:30 Disponible	10:30 Disponible	10:30 Disponible
11		11:00 Disponible	11:00 Disponible	11:00 Disponible	11:00 Disponible
		11:30 Disponible	11:30 Disponible	11:30 Disponible	11:30 Disponible
12					
13					
14		14:00 Disponible	14:00 Disponible	14:00 Disponible	14:00 Disponible
		14:30 Disponible	14:30 Disponible	14:30 Disponible	14:30 Disponible
15	15:30 Disponible	15:00 Disponible	15:00 Disponible	15:00 Disponible	15:00 Disponible
		15:30 Disponible	15:30 Disponible	15:30 Disponible	15:30 Disponible
16					
17					

Pour prendre un rendez-vous, l'agent double clique sur un créneau disponible. Il accède alors au détail du créneau et clique sur le bouton « attribuer ».

Une fenêtre « Attribution du créneau » apparaît.

The 'Attribution du créneau' window is a modal dialog box with a blue header and a light blue body. It contains three input fields: 'Partenaire *' (a dropdown menu with a close button), 'Téléphone' (a text input field), and 'Commentaire de service' (a large text area). At the bottom, there are two buttons: 'Fermer' (Close) and 'Enregistrer' (Save).

Il renseigne le nom du partenaire et éventuellement son numéro de téléphone. Il peut ajouter également un commentaire à destination des autres agents de son service.

Suspendre ou réserver un créneau

Un créneau de rendez-vous peut être suspendu. Il est alors bloqué à toute inscription (agent ou citoyen).

Un créneau peut être réservé pour les besoins de l'administration. Il apparaîtra alors dans l'agenda avec la mention « réservé ». Aucun citoyen ne pourra s'inscrire sur ce créneau via le portail, mais un agent pourra attribuer ce créneau depuis le back-office.



11:00	Réservé administration
11:30	Disponible
14:00	Disponible
14:30	Disponible
15:00	Disponible
15:30	Disponible

À tout moment, l'agent peut libérer le créneau réservé en double-cliquant sur celui-ci puis en cliquant sur le bouton « libérer ».

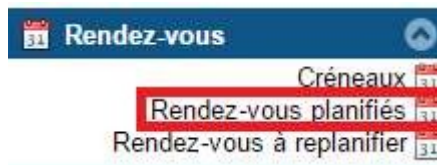


Détail du créneau	
Guichet	Guichet 1
Jour du rendez-vous	07/04/2017
Heure de début	11:00
Heure de fin	11:30
Statut	Réservé administration
Fermer Suspendre Libérer Attribuer	

Pour un créneau suspendu, l'agent peut à nouveau le rendre disponible en se rendant dans la gestion des guichets pour le libérer.

Consulter / modifier les rendez-vous planifiés

Pour consulter les rendez-vous attribués, l'agent clique sur l'entrée « rendez-vous planifiés » dans le menu « Rendez-vous ».



Il accède alors à la liste des rendez-vous planifiés.

 A screenshot of a web application showing a calendar view of planned appointments. At the top, there are filters for 'Type de rendez-vous' (set to 'Choisir'), 'Lieu de rendez-vous' (set to 'Mairie principale'), and 'Guichet' (set to 'Choisir'). Navigation buttons for 'Jour', 'Semaine', and 'Mois' are also present. The calendar grid shows dates from 'Aujourd'hui 16:35' to 'Ven 7'. On Wednesday, 06/04/2017, there are two appointments: one at 09:00 for 'BOIS Jules' and another at 09:00 for 'AULAN Gilles'.

	Aujourd'hui 16:35	Mar 4	Mer 5	Jeu 6	Ven 7
07					
08					
09			09:00 Planifié : BOIS Jules	09:00 Planifié : AULAN Gilles	
10					
11					
12					

En double cliquant sur un créneau planifié, il obtient les détails du rendez-vous.

 A screenshot of a modal window titled 'Détail du rendez-vous'. It displays the following information: 'Guichet: Guichet 1', 'Date de prise de rendez-vous: 03/04/2017 16:01:19', 'Jour du rendez-vous: 06/04/2017', 'Heure de début: 09:00', 'Heure de fin: 09:30', 'Statut: Planifié', and 'Attribué à: BOIS Jules' (with a user icon). At the bottom, there are two buttons: 'Fermer' and 'Changer le créneau'.

Guichet	Guichet 1
Date de prise de rendez-vous	03/04/2017 16:01:19
Jour du rendez-vous	06/04/2017
Heure de début	09:00
Heure de fin	09:30
Statut	Planifié
Attribué à	BOIS Jules

Il peut alors consulter la fiche du partenaire et changer le créneau du rendez-vous.

Voir tous les rendez-vous d'un partenaire

Tous les rendez-vous d'un partenaire sont visibles dans sa fiche dans l'onglet « Rendez- vous ».

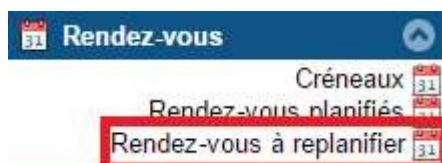
Deux boutons sont disponibles :

- « Voir tous » : Tous les rendez-vous passés et à venir sont affichés
- « À venir » : Seuls les rendez-vous planifiés sont affichés

VIGNEAU Chloé (C000098)			
Informations générales Historique Dossiers Partenaires liés Portail Rendez-vous			
Lieu de rendez-vous	Guichet	Date ↓	Statut
Citoyenneté (4)			
Place de la mairie	Citoyenneté	12/06/2017 09:30:00	annulé
Place de la mairie	Citoyenneté	06/06/2017 15:00:00	passé sans statut
Place de la mairie	Citoyenneté	06/06/2017 09:00:00	annulé
Place de la mairie	Citoyenneté	05/06/2017 09:00:00	passé sans statut
Etat civil (5)			
Centre ville	Etat civil	12/06/2017 10:45:00	annulé
Centre ville	Etat civil	12/06/2017 10:00:00	à replanifier
Centre ville	Etat civil	12/06/2017 09:15:00	à replanifier
Centre ville	Etat civil	07/06/2017 10:00:00	à replanifier
Centre ville	Etat civil	07/06/2017 09:15:00	annulé
Voir tous A venir			

Rendez-vous à replanifier

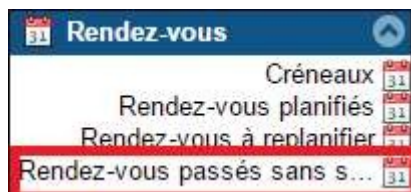
L'onglet « Rendez-vous à replanifier » est disponible dans le menu « Rendez-vous ».



Si l'agent modifie (suspend ou réserve) un créneau de rendez-vous sur lequel un partenaire s'était déjà inscrit, ce rendez-vous apparaît dans les « rendez-vous à replanifier ». L'agent peut alors modifier le rendez-vous et le replacer sur un créneau disponible.

Rendez-vous sans statut à replanifier

Les « rendez-vous passés » sans statut rassemblent l'ensemble des rendez-vous passés dont les créneaux ont été supprimés (par exemple suite à un changement de semaine type sur un guichet).



Les « rendez-vous passés sans statut » peuvent être modifiés via trois actions :

- Changer le créneau : un nouveau créneau va être proposé à l'utilisateur

parmi ceux disponibles

- Rendez-vous réalisé : le rendez-vous s'est déroulé normalement et disparaît donc ce planning
- Personne absente : l'utilisateur ne s'est pas présenté au rendez-vous

La recherche des Rendez-vous

Depuis les différentes entrées de rendez-vous en mode liste, il est possible de sauvegarder des recherches :

- en mode perso : seul l'utilisateur y a accès
- en mode service : tous les utilisateurs du service y ont accès



Cela permet de lancer la recherche en cliquant sur le « nom » depuis l'entrée où la recherche a été sauvegardée en sélectionnant Mode Liste.