



1. Principe de base du programme

La solution proposée a pour but principal de gérer l'ensemble des agendas des agents de votre commune.

La prise de rendez-vous sera accessible par

- un module Web joignable à votre site Internet,
- un portail Web destiné directement à vos agents.

Les rendez-vous proposés peuvent porter sur des personnes mais aussi sur des services avec plusieurs personnes disponibles pouvant assumer les rendez-vous. Nous ne parlons plus de rendez-vous personnels mais bien de rendez-vous d'équipe.

Un administrateur interne à la commune aura à sa disposition un outil complet de paramétrage des différentes tables (utilisateurs, plages horaires, ...). Il pourra notamment gérer les disponibilités et indisponibilités des agents en temps réel.

2. Prise de rendez-vous par votre site Internet

Accessible par un lien présent sur votre site Internet, notre module de prise de rendez-vous permettra aux Internautes :

- De s'identifier précisément
- De choisir un service ou (si disponible) une personne en particulier
- De définir des critères de recherche des plages horaires disponibles
- De recevoir des propositions de dates et d'heures possibles
- De choisir la plage horaire correspondant le mieux à ses souhaits
- D'indiquer le motif de sa visite dans une liste et d'ajouter éventuellement des remarques
- De confirmer le rendez-vous avec le service ou la personne choisie.

Le programme va ensuite envoyer un mail et un SMS de confirmation au citoyen.

La mise en place d'une confirmation nécessaire de l'agent est possible. Dans ce cas, le citoyen recevra un premier mail de confirmation de demande de rendez-vous et un second de confirmation ou d'infirmité en fonction de la réponse de l'agent traitant.

Le rendez-vous sera directement visible sur l'agenda de l'agent communal ou du service.

En fonction du motif de visite choisi par le citoyen, il pourra recevoir des informations directement à l'écran et/ou sur le mail de confirmation (ex : document à prendre, somme à payer, ...).

La veille d'un rendez-vous, un mail de rappel pourra être envoyé à tout ou partie des personnes engagées dans les rendez-vous du lendemain.

Le design du module sera adapté pour correspondre le plus précisément possible à celui de votre site Internet. Le but est que le citoyen ne se rende pas compte qu'il est sur un module externe.

3. Portail pour l'agent ou le responsable de service.

Il est évident que les différents agents devront pouvoir consulter leurs agendas respectifs.

Ils pourront aussi encoder eux-mêmes dans le portail un nouveau rendez-vous.

Les informations demandées seront les mêmes que dans la procédure par le site mais l'encodage sera plus rapide pour correspondre au temps disponible lors d'une communication téléphonique.

Les agents pourront également encoder une période d'indisponibilité dans le portail.

Si des rendez-vous étaient pris préalablement pendant cette période, un mail serait envoyé directement aux personnes ayant pris de rendez-vous pour les prévenir que celui-ci est annulé.

L'encodage des disponibilités des agents se fera dans un outil facile et rapide.

L'agent pourra notamment définir une semaine type répétée pendant une période avec des exceptions certains jours ou plages horaires.

4. Rendez-vous avec un service

Un rendez-vous pourra aussi être pris avec un service (et non une personne en particulier).

Pour chaque plage horaire, l'administrateur du service encodera les personnes disponibles (possibilité de semaines types répétées et d'exceptions). Exemple : le mardi après-midi, 3 agents sont disponibles pour recevoir des citoyens dans le service « étrangers ».

Le programme tiendra compte du nombre de personnes disponibles pour chaque plage et des rendez-vous déjà pris pour indiquer au citoyen si la plage horaire est disponible ou non.

Les rendez-vous pris avec un service pourront être redistribués à des agents par le responsable du service.

5. Administration du système

Dans un portail spécifique accessible par Internet, l'administrateur du système de la commune pourra gérer l'ensemble des données présentes :

- Liste des agents et des services
- Définition des plages horaires par agent et service
- Exceptions prévues et occasionnelles
- Textes des différents mails envoyés aux citoyens
- Motifs de visites et informations affichées par motif encodé
- ...

Il pourra aussi consulter l'ensemble des agendas configurés et utiliser un module de statistiques sur le nombre de personnes qui ont pris des rendez-vous par période de temps, par agent, par motif de visite, ... Il aura enfin accès en modification à l'ensemble des rendez-vous encodés.

L'encodage des informations nécessaires au bon fonctionnement du programme est inclus dans le prix.

6. Module SMS

Pour correspondre mieux aux habitudes des citoyens actuels, nous pouvons également vous proposer d'envoyer des SMS à la place ou en plus des différents mails envoyés.

Les textes de ces SMS pourront être identiques ou différents du contenu des mails (un maximum de caractères est malheureusement à respecter pour un SMS).