

# Mon site communal

*le portail citoyen*

---

## Réception et traitement des demandes

[Le portail citoyen permet aux administrés l'accès en ligne à un ensemble de services afin de simplifier les démarches administratives. Ce guichet unique, conforme aux obligations SVE (Saisine par Voie Electronique), dispose d'une interface d'administration qui permet aux agents de recevoir et traiter les demandes des administrés.]

# Table des matières

<b>A - LE PORTAIL CITOYEN CÔTÉ ADMINISTRÉ .....</b>	<b>3</b>
I.    LES THEMES DU PORTAIL CITOYEN .....	3
II.   LES DEMARCHES DU PORTAIL CITOYEN .....	3
III.  LES SOURCES ET PICTOS DU PORTAIL CITOYEN.....	4
IV.  LES FORMULAIRES MON SITE COMMUNAL ET LE SVE .....	4
V.    CONNEXION AVEC FRANCE CONNECT .....	5
<b>B - LE PORTAIL CITOYEN CÔTÉ AGENT .....</b>	<b>7</b>
I.    SE CONNECTER A L'ESPACE D'ADMINISTRATION .....	7
II.   STATUTS ET ACTIONS.....	7
a. <i>Les statuts d'une démarche</i> .....	7
b. <i>Les actions liées au traitement d'une démarche</i> .....	8
III.  PRESENTATION DU TABLEAU DE BORD .....	8
a. <i>L'entête du tableau de bord</i> .....	9
b. <i>La liste des démarches du tableau de bord</i> .....	9
c. <i>La recherche des démarches</i> .....	9
c1. <i>Par référence</i> .....	9
c2. <i>Par statut / état d'avancement</i> .....	10
c3. <i>Par l'utilisation des filtres</i> .....	10
<b>C - TRAITER UNE DÉMARCHE/DEMANDE.....</b>	<b>11</b>
I.    RECEVOIR UNE DEMANDE .....	11
II.   AFFICHER LE DETAIL D'UNE DEMANDE .....	11
a.  « Colonne 1 » : <i>historique et notes internes</i> .....	12
b.  « Colonne 2 » : <i>résumé de la demande et détail</i> .....	12
c.  « Colonne 3 » : <i>actions relatives au traitement de la demande</i> .....	13
III.  COMMENCER L'ETUDE D'UNE DEMANDE.....	14
a.  « Colonne 3 » : <i>définir l'urgence</i> .....	15
b.  « Colonne 3 » : <i>échange avec l'administré</i> .....	15
c.  « Colonne 3 » : <i>note interne</i> .....	17
d.  « Colonne 3 » : <i>partage par email</i> .....	18
e.  « Colonne 3 » : <i>actions relatives au traitement de la demande</i> .....	18
f. <i>Évolution de la demande dans le tableau de bord</i> .....	18
IV.  LANCER LA REALISATION D'UNE DEMANDE.....	18
a.  « Colonne 3 » : <i>les fonctionnalités</i> .....	19
b.  « Colonne 3 » : <i>actions relatives au traitement de la demande</i> .....	19
c. <i>Évolution de la demande dans le tableau de bord</i> .....	20
V.    CLOTURER UNE DEMANDE.....	20
a.  « Colonne 3 » : <i>les fonctionnalités</i> .....	20
b. <i>Évolution de la demande dans le tableau de bord</i> .....	20
VI.  REJETER UNE DEMANDE.....	21
a.  « Colonne 3 » : <i>les fonctionnalités</i> .....	21
b. <i>Évolution de la demande dans le tableau de bord</i> .....	21
<b>D - SE DÉCONNECTER .....</b>	<b>22</b>
<b>E - ANNEXE : CIRCUIT DE VALIDATION DES EMAILS .....</b>	<b>22</b>
I.    EMAILS ENVOYES A L'AGENT .....	22
II.   EMAILS ENVOYES A L'ADMINISTRE .....	22
III.  CONTENUS DES EMAILS SELON LES DIFFERENTS CAS DE FIGURE.....	23

# A - LE PORTAIL CITOYEN CÔTÉ ADMINISTRÉ

## I. Les thèmes du portail citoyen

---

Le portail citoyen est accessible depuis le bouton « Démarches, infos pratiques » présent dans le menu du site internet de la commune.

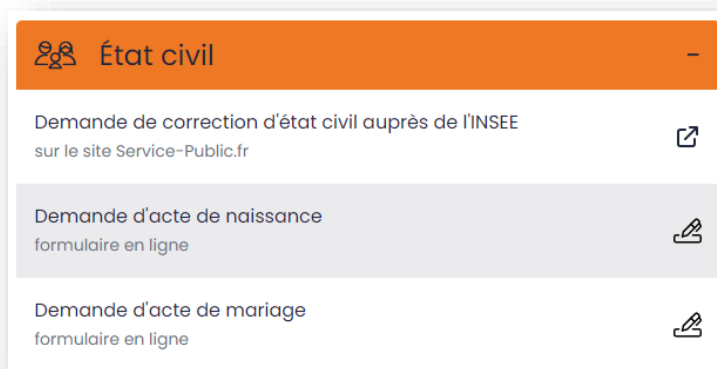
Le portail citoyen est structuré en plusieurs thèmes : « État civil », « Papier et citoyenneté », « Famille et quotidien », etc...



## II. Les démarches du portail citoyen

---

A chaque thème sont associées des démarches, elles-mêmes pouvant être rattachées à différentes sources d'informations.



### III. Les sources et pictos du portail citoyen

Une démarche peut ainsi être liée à un site externe (exemple : service-public.fr), à une page interne du site officiel de la commune (exemple : page assainissement individuel), à un fichier (exemple : inscription à la cantine), à un logiciel métier (exemple : portail famille) ou à un formulaire spécifique, développé pour le portail citoyen de Mon site communal (exemple : Signalement d'un incident sur l'espace public).

Les pictos associés à chaque démarche permettent d'identifier la source paramétrée.

SOURCE	PICTO
Lien externe	
Lien interne	Pas de picto
Fichier à télécharger	
Logiciel métier	
Formulaire Mon site communal	

### IV. Les formulaires Mon site communal et le SVE

*Rappel : depuis le 7 novembre 2016, tout citoyen peut saisir l'administration par voie électronique, avec la même valeur juridique qu'un courrier papier. Cette obligation impose, de facto, aux collectivités de se doter de téléservices avec un circuit de traitement adapté.*

Chaque formulaire Mon site communal a été spécifiquement développé pour faciliter la relation entre l'administré et la commune, dans le respect de la réglementation liée au SVE (Saisine par Voie Electronique).

La saisie d'un formulaire Mon site communal génère automatiquement un code de suivi unique. Celui-ci permet à l'administré de suivre l'état du traitement de sa demande à l'instant t.

#### Réception du code de suivi par email



#### Zone de saisie du code suivi sur le site officiel



## V. Connexion avec France Connect

Le portail citoyen offre la possibilité à l'administré de se connecter avec France Connect. Cela lui permet de suivre l'état de l'ensemble des demandes qu'il a déposés (sans passer par le code de suivi individuel).

## Commune de Mon site communal

Vos démarches en ligne

  S'identifier avec FranceConnect

### Identifiez-vous pour simplifier le suivi de vos démarches

FranceConnect est la solution proposée par l'État pour simplifier votre connexion aux services en ligne. Elle peut être utilisée pour vous connecter à votre compte usager.



[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

Je choisis un compte pour me connecter sur :

### Toutes vos démarches en ligne avec le SMICA



## Démarches que j'ai déposées

Apparaissent ici uniquement les démarches déposées après vous être identifié avec FranceConnect.  
Pour consulter vos éventuelles autres démarches, veuillez passer par leur code de suivi.


[Tout](#)
[Déposées 2](#)
[En traitement 0](#)
[Terminées 0](#)

Cliquez sur une démarche pour en consulter le détail.

3 résultats, 3 affichés.

[Exporter les données filtrées](#)

Créée le	Formulaire	Déposée pour	Statut
#159 22/04/2022	Demande d'affichage sur panneau lumineux		En étude
#155 20/04/2022	Demande de débit de boisson temporaire		Déposée
#154 20/04/2022	Contact		Déposée

### Filtrer les démarches

Créée du :

jusqu'au :

Formulaire :

Tous

Déposée par :

Déposée pour :

Le portail citoyen permet également d'échanger facilement avec l'administration (envoi de message et/ou de fichier) en utilisant le bloc « Échange avec l'administration ».

### Échange avec l'administration

Ces commentaires et documents seront visibles par l'administré et l'administration en charge de cette démarche.

#### Document

Aucun fichier n'a été sélectionné

Une image ou un PDF. Max : 5Mo.

#### Commentaire

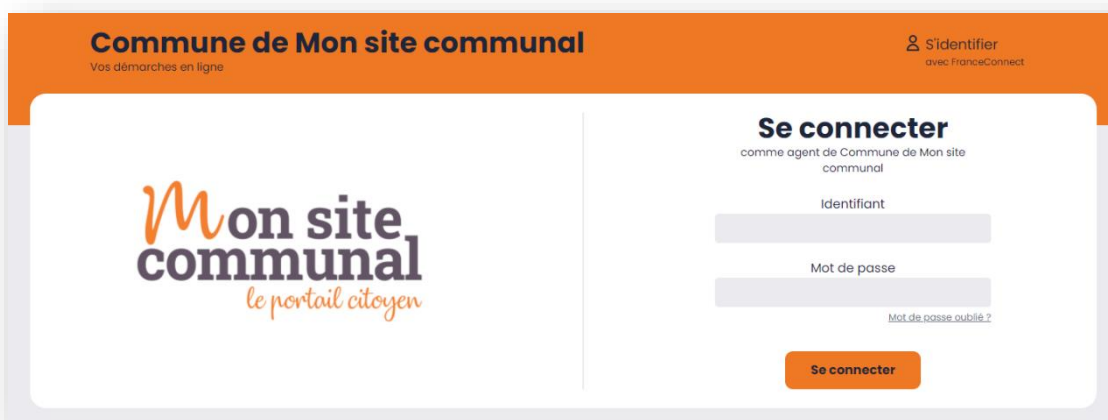
## B - LE PORTAIL CITOYEN CÔTÉ AGENT

Seules les démarches effectuées via un formulaire Mon site communal seront reçues et traitées dans l'espace d'administration du portail citoyen.

### I. Se connecter à l'espace d'administration

---

1. Se rendre sur le lien dédié à l'administration du portail citoyen de votre mairie, communiqué par le SMICA.



2. Renseigner l'identifiant et le mot de passe transmis en amont.
3. Cliquer sur « Se connecter ».

### II. Statuts et actions

---

#### a. Les statuts d'une démarche

---

Tout au long du traitement d'une demande, une démarche est affectée à différents statuts, dont voici les définitions :

Statut	Définition
Déposée	La démarche est enregistrée, en attente de prise en compte par la collectivité
En étude	La démarche est en cours d'analyse par la collectivité et dans certains cas en cours de complétion
En réalisation	La démarche est analysée et confiée à la personne en charge de son traitement
Rejetée	La démarche est terminée, ne pouvant être traitée par la collectivité
Traitée	La démarche est terminée, traitée par la collectivité

### b. Les actions liées au traitement d'une démarche

Tout au long du traitement d'une demande, une démarche est traitée via différentes actions, celles-ci permettent de modifier leur statut comme suit :

Action	Définition
<b>Commencer l'étude</b>	Après avoir pris connaissance de la demande déposée, cette action permet d'attribuer à la démarche le statut « en étude ».
<b>Lancer la réalisation</b>	Après avoir étudié la demande, cette action permet d'attribuer à la démarche le statut « en réalisation ».
<b>Rejeter</b>	Cette action permet de rejeter une démarche dans le cas où elle ne peut être traitée par la collectivité.
<b>Clôturer</b>	Cette action permet de clôturer une démarche traitée par la collectivité.

Chaque action génère un envoi d'email automatique à l'administré pour le tenir informé de l'avancement du traitement de sa demande.

### III. Présentation du tableau de bord

The screenshot displays the 'Commune de Mon site communal' dashboard. At the top, there is a header with the site name and navigation links for 'Départements que j'ai déposés', 'Départements à ma charge', and 'Déconnexion'. Below the header, there is a search bar with the text 'Entrez une référence de démarche' and a 'Rechercher' button. The main content area features navigation tabs for 'Tout', 'Déposées 3', 'En traitement 0', and 'Terminées 0'. Below the tabs, there is a message: 'Cliquez sur une démarche pour en voir le détail et la traiter.' and '5 résultats, 5 affichés.' followed by a link 'Exporter les données filtrées'. The main table has the following columns: 'Créée le', 'Formulaire', 'Déposée par', 'Déposée pour', 'Urgence', and 'Statut'. The table contains four rows of data:

Créée le	Formulaire	Déposée par	Déposée pour	Urgence	Statut
#109 22/03/2022 à 15:33	Demande de débit de boisson temporaire	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Déposée
#108 22/03/2022 à 15:30	Contact	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Déposée
#107 22/03/2022 à 15:28	Signalement d'un incident sur l'espace public	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Déposée
#106 22/03/2022 à 15:27	Demander un acte de naissance	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	En étude

On the right side, there is a 'Filtrer les démarches' sidebar with the following filters:

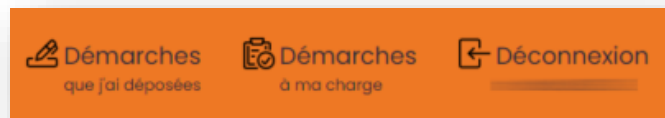
- Créée du: [Input field]
- jusqu'à: [Input field]
- Formulaire: Tous (dropdown)
- Déposée par: [Input field]
- Déposée pour: [Input field]
- Urgence: Tout (dropdown)
- Affectation: Tout (dropdown)

A 'Filtrer' button is located at the bottom of the sidebar.



### a. L'entête du tableau de bord

---



L'entête du tableau de bord dispose de 3 boutons :

- « **Démarches que j'ai déposées** » : ce bouton permet d'afficher les démarches déposées par l'agent, pour son propre compte ou celui d'une autre personne (tiers).
- « **Démarches à ma charge** » : ce bouton permet d'afficher les démarches dont le traitement est affecté à l'agent ou à son groupe d'agents.
- « **Déconnexion** » : ce bouton permet de se déconnecter de l'espace d'administration.

### b. La liste des démarches du tableau de bord

---

5 résultats, 5 affichés. [Exporter les données filtrées](#)

Créée le	Formulaire	Déposée par	Déposée pour	Urgence	Statut
#109 22/03/2022 à 15:33	Demande de débit de boisson temporaire				Déposée
#108 22/03/2022 à 15:30	Contact				Déposée

Les démarches s'affichent de manière chronologique (le plus récent en haut de liste).

Plusieurs colonnes permettent une meilleure lisibilité de la demande à savoir : « Référence », « Créée le », « Formulaire », « Déposée par », « Déposée pour », « Urgence » et « Statut ».

Le « caractère d'urgence » ne peut être défini que par un agent, une fois la réalisation lancée.

Par ailleurs, il est possible d'exporter, au format Excel, la liste des démarches qui s'affichent à l'écran en utilisant le bouton dédié (en haut à droite) :

[Exporter les données filtrées](#)

### c. La recherche des démarches

---

#### c1. Par référence

Entrez une référence de démarche

Chaque demande est associée à une référence sous la forme « # référence ».

Le bloc de « recherche par référence » permet de retrouver facilement une demande avec son numéro.

### c2. Par statut / état d'avancement

**Tout**

**Déposées 3**

**En traitement 0**

**Terminées 0**

Le menu du tableau de bord dispose de 4 accès permettant de filtrer, en un clic, les démarches selon leur statut.

- « **Tout** » : ce bouton permet d'afficher toutes les démarches, **tous statuts confondus**.
- « **Déposées** » : ce bouton permet de filtrer toutes les démarches dont le statut est **déposé**.
- « **En traitement** » : ce bouton permet de filtrer toutes les démarches dont le statut est **en étude** ou **en réalisation**.
- « **Terminées** » : ce bouton permet de filtrer toutes les démarches dont le statut est **rejeté** ou **clôturé**.

### c3. Par l'utilisation des filtres

**Filtrer les démarches**

Créée du :

jusqu'au :

Formulaire : Tous ▼

Déposée par :

Déposée pour :

Urgence : Tout ▼

Affectation : Tout ▼

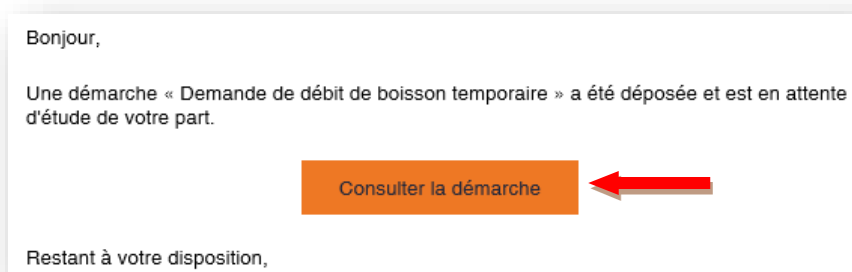
**Filtrer**

Un bloc situé à droite de l'écran permet de filtrer aisément certaines démarches selon plusieurs catégories de filtre à savoir : « Créée du », « jusqu'au », « Formulaire », « Déposée par », « Déposée pour », « Urgence », « Affectation ».

## C - TRAITER UNE DÉMARCHE/DEMANDE

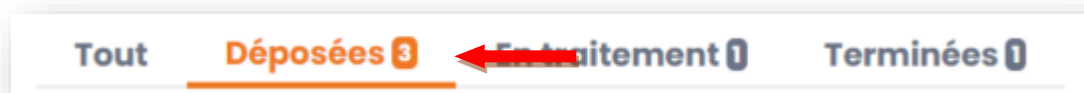
### I. Recevoir une demande

1. Lorsqu'un administré sollicite la mairie via un formulaire Mon site communal, l'agent est notifié par email.
2. Pour accéder à la demande, 2 options :
  - Se connecter directement à la plateforme d'administration (cf. le paragraphe B-I.) ;
  - Cliquer dans le corps du email reçu sur le bouton « Consulter la démarche ».



### II. Afficher le détail d'une demande

1. Une fois connecté à la plateforme d'administration, le menu du tableau de bord affiche par défaut le filtre « Déposées » qui fait état des nouvelles demandes dont le traitement n'a pas encore commencé.



2. Dans la liste des demandes du tableau de bord, cliquer sur la démarche dont le détail doit s'afficher.

	Créée le	Formulaire	Déposée par	Déposée pour	Urgence	Statut
#109	22/03/2022 à 15:33	Demande de débit de boisson temporaire				Déposée
#108	22/03/2022 à 15:30	Contact				Déposée

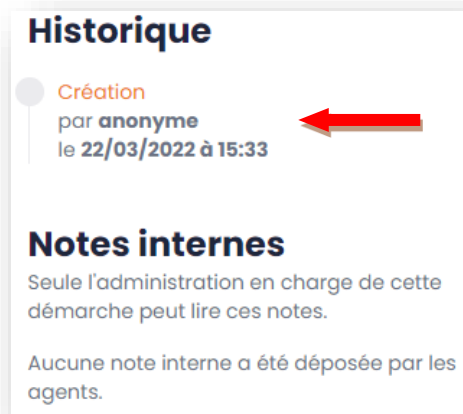
A red arrow points to the "Déposée" status of the first row.

3. Le détail de la demande s'affiche, permettant de prendre connaissance de celle-ci. Trois colonnes distinctes permettent d'accéder à différentes rubriques.

a. « Colonne 1 » : historique et notes internes

---

1. A gauche de l'écran, l'historique d'une demande permet d'enregistrer et d'afficher les changements de statut et les échanges agent/administré relatifs à la demande, de manière horodatée.
2. Plus bas, l'historique des notes internes est également enregistré et affiché de manière horodatée. **Seuls les agents peuvent lire ces notes dites internes.**



b. « Colonne 2 » : résumé de la demande et détail

---

1. Au centre de l'écran, s'affiche en premier lieu l'essentiel de la demande avec notamment : le nom du formulaire utilisé par l'administré et le statut de la demande en gras. Sont également affichés les champs « Déposée le », « Par », « Pour », « Référence », « Code de suivi », « Urgence » et « Affectée à ». Enfin, à droite, un bouton permet de télécharger au format PDF l'ensemble de la demande dans le but d'imprimer celle-ci.



2. Plus bas, s'affiche le détail de la demande avec l'ensemble des champs saisis par l'administré.

**1. Vos coordonnées**

Je fais cette demande pour le compte d'une structure  
Non coché

**Informations personnelles**

Nom \*

Prénom \*

Courriel \*

Téléphone \*

c. « Colonne 3 » : actions relatives au traitement de la demande

1. A droite de l'écran, s'afficheront subséquemment les différentes actions permettant de traiter la demande.
2. Lorsqu'une demande est « déposée », seule l'action « Commencer l'étude » est possible.
3. Par ailleurs, il est possible, à tout moment, de partager une demande par email en cliquant sur le lien « Partage par email » pour déplier le bloc. Il convient ensuite de saisir un courriel dans le champ « Email », éventuellement un commentaire dans le champ dédié, puis de cliquer sur « Envoyer ».

**Commencer l'étude**

► **Partage par email** ←

*Note : le partage d'une démarche par mail se fait sous la forme d'une pièce jointe au format PDF. L'envoi ne donne pas accès à l'administration de la démarche.*

▼ **Partage par email**

Le contenu de la démarche sera envoyé en pièce jointe au format PDF. Cet envoi ne donne pas accès à l'administration de la démarche.

Email\*

Commentaire

**Envoyer** ←

**colonne 1**  
**Historique**  
 Création par anonyme le 22/03/2022 à 15:33

**Notes internes**  
 Seule l'administration en charge de cette démarche peut lire ces notes.  
 Aucune note interne a été déposée par les agents.

**colonne 2**  
**Demande de débit de boisson temporaire**  
 Déposée

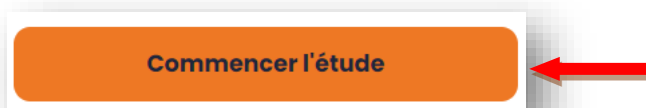
Déposée le 22/03/2022 à 15h33  
 Par \_\_\_\_\_  
 Pour \_\_\_\_\_  
 Référence 109  
 Code de suivi E7FK7IEOUJ  
 Urgence Non renseignée  
 Affectée à Personne

**1. Vos coordonnées**  
 Je fais cette demande pour le compte d'une structure  
 Non coché

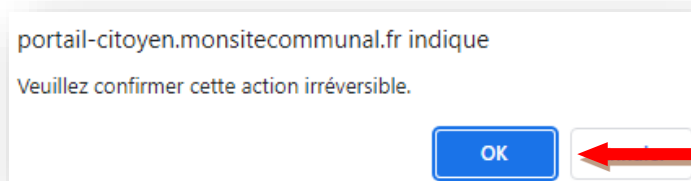
**colonne 3**  
 Commencer l'étude  
 Partage par email

### III. Commencer l'étude d'une demande

1. A droite de l'écran, cliquer sur le bouton « Commencer l'étude ».



2. L'application indique que cette action est irréversible. En effet, dès lors, il ne sera plus possible de revenir en arrière. Par ailleurs, **cette action génère un envoi d'email automatique** à l'administré qui l'informe que sa demande est passée « en cours d'étude ».



3. A ce stade, l'historique est immédiatement mis à jour dans la « colonne 1 », avec l'horodatage lié au changement de statut précédent.



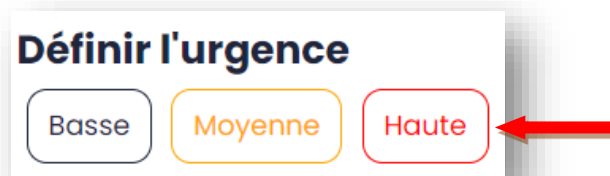
4. La « colonne 2 » affiche le statut modifié, à savoir « En étude ».  
Cette étape d'étude consiste à étudier la recevabilité de la demande et éventuellement à la compléter.
5. La « colonne 3 », rend désormais accessibles plusieurs fonctionnalités.

*a. « Colonne 3 » : définir l'urgence*

---

Il est possible de définir l'urgence d'une demande, 3 niveaux d'urgence existent : basse, moyenne et haute. La définition de cette valeur d'urgence, subjective, **ne génère aucun envoi d'email ni à l'administré, ni à la personne éventuellement notifiée.**

1. Pour ce faire, cliquer sur le niveau d'urgence à définir :



2. A ce stade, seul le champ concerné dans le résumé de la demande se met à jour dans la « colonne 2 ». Cette information est également visible depuis le tableau de bord.



*b. « Colonne 3 » : échange avec l'administré*

---

Sous le bloc « Définir l'urgence », il est possible d'échanger avec l'administré. L'échange consiste à envoyer un commentaire et/ou un document dans le cas où la démarche nécessite un complément d'information. L'échange avec l'administré reste facultatif.

**L'échange avec l'administré génère une notification par email au demandeur.**

1. Cliquer sur le lien « Échange avec l'administré » pour déplier le bloc.

▶ **Échange avec l'administré** ←

2. Saisir le commentaire dans la zone prévue à cet effet.
3. Joindre un éventuel document en cliquant sur « Choisir un fichier », puis récupérer le fichier depuis le poste de travail.  
Il peut s'agir d'une image ou d'un fichier. Le poids maximal est de 5 Mo.
4. Cliquer sur le bouton « Déposer » pour valider l'enregistrement du dépôt.
5. L'application indique que cette action est irréversible. En effet, **cette validation génère un envoi d'email automatique à l'administré** qui l'informe que sa demande nécessite une complétion.

▼ **Échange avec l'administré**  
Ces commentaires et documents seront visibles par l'administré et l'administration en charge de cette démarche.

Document

Choisir un fichier Aucun fichier choisi ←

Une image ou un PDF. Max : 5Mo.

Commentaire

Ceci est mon commentaire | ←

**Déposer** ←

portail-citoyen.monsitecommunal.fr indique

Veillez confirmer cette action irréversible. Le demandeur sera notifié par email.

**OK** ←

6. A ce stade, l'historique est immédiatement mis à jour dans la « colonne 1 ».

**Historique**

- Document ←  
par l'agent [nom] le 22/03/2022 à 16:35  
Ceci est mon fichier test.pdf  
Ceci est mon commentaire
- Démarche passée « en étude »  
par l'agent [nom] le 22/03/2022 à 16:25
- Création  
par anonyme le 22/03/2022 à 15:33



c. « Colonne 3 » : note interne

Sous le bloc « Échange avec l'administré », il est possible de déposer une note interne. La note interne sert à apporter des éléments utiles au traitement de la demande qui ne doivent pas être communiqués à l'administré. **Seuls les agents peuvent lire ces notes dites internes. Aucun envoi d'email n'est généré lors du dépôt de cette note.** La note interne peut être composée d'une affectation, d'un document ou d'un commentaire.

1. Cliquer sur le lien « Note interne » pour déplier le bloc.

► **Note interne**

2. Saisir le commentaire dans la zone prévue à cet effet.
3. Joindre un éventuel document en cliquant sur « Choisir un fichier », puis récupérer le fichier depuis le poste de travail.  
Il peut s'agir d'une image ou d'un fichier. Le poids maximal est de 5 Mo.
4. Affecter éventuellement la demande en utilisant le champ prévu à cet effet. Il s'agit d'une zone de champ libre dans laquelle il est possible de saisir un service, un nom ou un prénom.
5. Cliquer sur le bouton « Déposer » pour valider l'enregistrement du dépôt.
6. A ce stade, l'historique des notes internes est immédiatement mis à jour dans la « colonne 1 ».

▼ **Note interne**

Ces commentaires et documents seront visibles uniquement par l'administration en charge de cette démarche.

**Affectation**

Service technique

Attention, l'affectation n'envoie pas d'e-mail à la personne intéressée. Vous devrez la notifier par vous-même.

**Document**

Choisir un fichier Ceci est mon fichier test.pdf

Une image ou un PDF. Max : 5Mo.

**Commentaire**

Ceci est ma note interne

**Déposer**

**Notes internes**

Seule l'administration en charge de cette démarche peut lire ces notes.

**Document interne**

par l'agent [nom] le 22/03/2022 à 16:31

📎 Ceci est mon fichier test.pdf

*Ceci est ma note interne*

**Démarche affectée à Service technique**

par l'agent [nom] le 22/03/2022 à 16:31

d. « Colonne 3 » : partage par email

---

cf. le paragraphe C-II.c.

e. « Colonne 3 » : actions relatives au traitement de la demande

---

1. A droite de l'écran, s'affichent les différentes actions permettant de continuer le traitement de la demande.
2. Lorsqu'une demande est « en étude », 2 actions sont possibles : « Lancer la réalisation » et « Rejeter ».

f. Évolution de la demande dans le tableau de bord

---

1. En parallèle, dans le menu du tableau de bord, la demande bascule automatiquement dans le filtre « En traitement ».



2. Par ailleurs, les informations relatives à l'urgence et à l'affectation sont visibles dès le tableau de bord.

Créée le	Formulaire	Déposée par	Déposée pour	Urgence	Statut
#109 22/03/2022 à 15:33	Demande de débit de boisson temporaire			Haute	En étude Affectée à Service technique

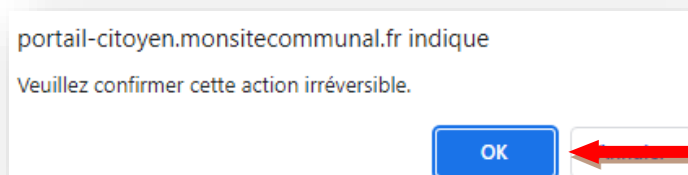
#### IV. Lancer la réalisation d'une demande

---

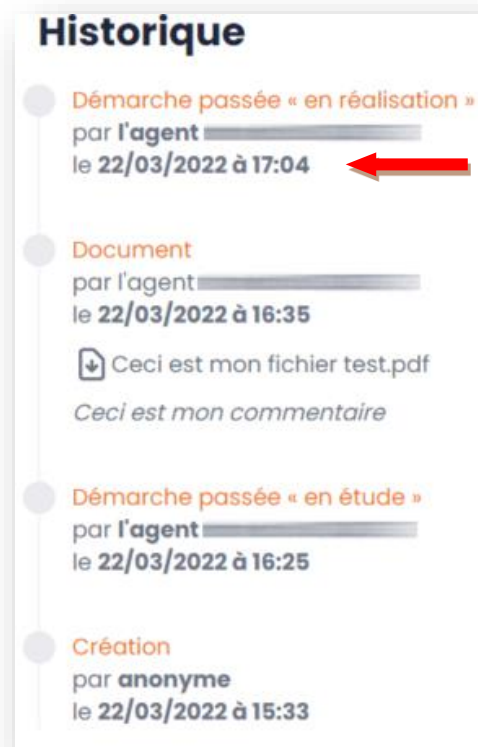
1. A droite de l'écran, cliquer sur le bouton « Lancer la réalisation ».



2. L'application indique que cette action est irréversible. En effet, dès lors, il ne sera plus possible de revenir en arrière. Par ailleurs, **cette action génère un envoi d'email automatique** à l'administré, qui l'informe que sa demande est passée « en cours de réalisation ».



3. A ce stade, l'historique est immédiatement mis à jour dans la « colonne 1 », avec l'horodatage lié au changement de statut précédent.



4. La « colonne 2 » affiche le statut modifié, à savoir « En réalisation ».

*a. « Colonne 3 » : les fonctionnalités*

---

La « colonne 3 », permet d'accéder aux mêmes fonctionnalités que précédemment (cf. paragraphe C-III.5.) à savoir :

- Définir l'urgence
- Échange avec l'administré
- Note interne
- Partage par email

*b. « Colonne 3 » : actions relatives au traitement de la demande*

---

1. A droite de l'écran, s'affichent les différentes actions permettant de continuer le traitement de la demande.
2. Lorsqu'une demande est « en réalisation », 2 actions sont possibles : « Rejeter » et « Clôturer ».

c. *Évolution de la demande dans le tableau de bord*

---

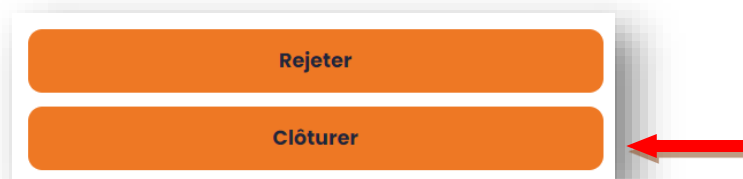
Dans le menu du tableau de bord, la demande reste dans le filtre « En traitement ».



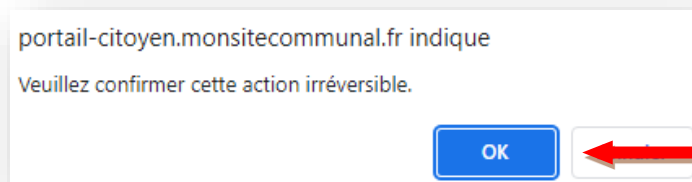
V. **Clôturer une demande**

---

1. A droite de l'écran, cliquer sur le bouton « Clôturer ».



2. L'application indique que cette action est irréversible. En effet, dès lors, il ne sera plus possible de revenir en arrière. Par ailleurs, **cette action génère un envoi d'email automatique** à l'administré qui l'informe que sa demande est « traitée ».



3. Dès qu'une démarche est « clôturée », il n'est plus possible de changer son statut.

a. *« Colonne 3 » : les fonctionnalités*

---

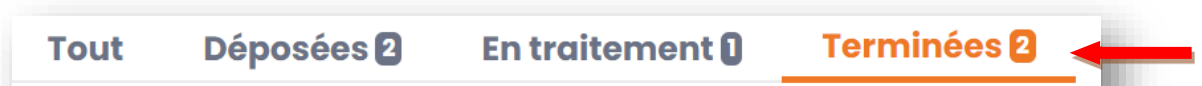
Il reste cependant possible d'accéder à certaines fonctionnalités vues précédemment (cf. paragraphe C-III.5.) à savoir :

- Échange avec l'administré
- Note interne
- Partage par email

b. *Évolution de la demande dans le tableau de bord*

---

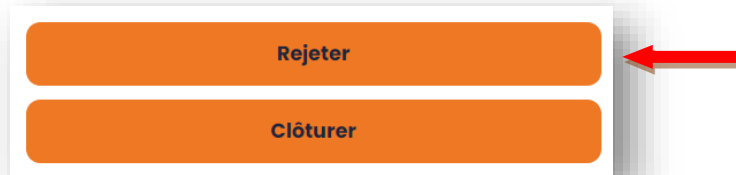
Dans le menu du tableau de bord, la demande bascule automatiquement dans le filtre « Terminées ».



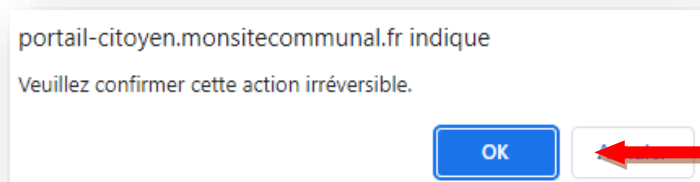
## VI. Rejeter une demande

---

1. A droite de l'écran, cliquer sur le bouton « Rejeter ».



2. L'application indique que cette action est irréversible. En effet, dès lors, il ne sera plus possible de revenir en arrière. Par ailleurs, **cette action génère un envoi d'email automatique** à l'administré qui l'informe que sa demande est « terminée ».



3. Dès qu'une démarche est « rejetée », il n'est plus possible de changer son statut.

### *a. « Colonne 3 » : les fonctionnalités*

---

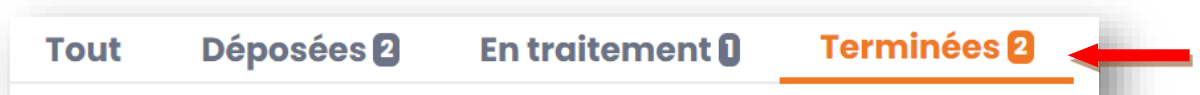
Il reste cependant possible d'accéder à certaines fonctionnalités vues précédemment (cf. paragraphe C-III.5.) à savoir :

- Échange avec l'administré
- Note interne
- Partage par email

### *b. Évolution de la demande dans le tableau de bord*

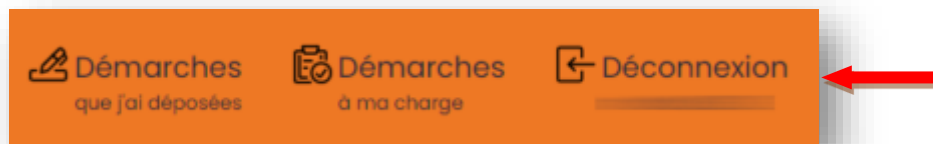
---

Dans le menu du tableau de bord, la demande bascule automatiquement dans le filtre « Terminées ».



## D – SE DÉCONNECTER

Dans l'entête du tableau de bord, en haut à droite de l'écran, cliquer sur le bouton « Déconnexion ».



## E – ANNEXE : CIRCUIT DE VALIDATION DES EMAILS

Comme vu dans l'ensemble du manuel utilisateur, de nombreux emails sont générés automatiquement et envoyés à l'administré tout au long du traitement de la demande.

### I. Emails envoyés à l'agent

---

Lorsqu'un administré sollicite la mairie via un formulaire Mon site communal, l'agent est notifié par email. L'agent peut également être notifié si l'administré complète sa demande en déposant un commentaire ou un document depuis l'interface dédiée aux citoyens.

4 types d'emails peuvent ainsi être reçus par l'agent :

- Accusé de réception pour une nouvelle demande (action d'un administré)
- Accusé de réception pour le dépôt de commentaire (action d'un administré)
- Accusé de réception pour le dépôt de document (action d'un administré)
- Accusé de réception pour le partage de démarche par email (action d'un agent)

### II. Emails envoyés à l'administré

---

Lorsqu'un administré sollicite la mairie via un formulaire Mon site communal, celui-ci est notifié par email tout au long du traitement de sa demande.

7 types d'emails peuvent ainsi être reçus par l'agent :

- Accusé de réception pour le dépôt d'une demande (action d'un administré)
- Accusé de réception pour le commencement de l'étude (action d'un agent)
- Accusé de réception pour le lancement de la réalisation (action d'un agent)
- Accusé de réception pour le dépôt de commentaire (action d'un agent)
- Accusé de réception pour le dépôt de document (action d'un agent)
- Accusé de réception pour la clôture d'une demande (action d'un agent)
- Accusé de réception pour le rejet d'une demande (action d'un agent)


### III. Contenus des emails selon les différents cas de figure

Action	Email reçu par l'administré	Email reçu par l'agent
<p><b>Nouvelle demande</b></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a été déposée</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a bien été déposée. Elle sera étudiée dans les meilleurs délais.</p> <p>Vous pouvez en suivre l'avancement en renseignant son code de suivi :</p> <p style="text-align: center;"><b>00HZFSvXWX</b></p> <p>Ou en vous rendant directement sur ce lien :</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter ma démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a été déposée</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Une démarche « Contact » a été déposée et est en attente d'étude de votre part.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter la démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>
<p><b>Commencer l'étude</b></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » est passée en cours d'étude</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a changé de statut, elle est désormais « En étude ».</p> <p>La demande est en cours d'analyse par la collectivité, qui pourra demander des compléments au dossier.</p> <p>Vous pouvez en suivre l'avancement en renseignant son code de suivi :</p> <p style="text-align: center;"><b>00HZFSvXWX</b></p> <p>Ou en vous rendant directement sur ce lien :</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter ma démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	<p style="background-color: #f0f0f0; height: 381px;"></p>

Action	Email reçu par l'administré	Email reçu par l'agent
<p><b>Lancer la réalisation</b></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » est passée en cours de réalisation</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a changé de statut, elle est désormais « En réalisation ».</p> <p>La demande a été validée et confiée à la personne en charge de son traitement.</p> <p>Vous pouvez en suivre l'avancement en renseignant son code de suivi :</p> <p style="text-align: center;"><b>00HZFSvXWX</b></p> <p>Ou en vous rendant directement sur ce lien :</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter ma démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	
<p><b>Échange avec l'administré</b> <i>Commentaire</i></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a reçu une demande complémentaire</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a reçu un commentaire de la part d'un(e) agent.</p> <p>Une action est possiblement attendue de votre part.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter la démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a reçu une demande complémentaire</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Une démarche « Contact » dont vous êtes en charge a reçu un commentaire de la part d'un(e) citoyen(ne).</p> <p>Une action est possiblement attendue de votre part.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter la démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>



Action	Email reçu par l'administré	Email reçu par l'agent
<p><b>Échange avec l'administré</b> <i>Document</i></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a reçu une demande complémentaire</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a reçu une pièce jointe de la part d'un(e) agent.</p> <p>Une action est possiblement attendue de votre part.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter la démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a reçu une demande complémentaire</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Une démarche « Contact » dont vous êtes en charge a reçu une pièce jointe de la part d'un(e) citoyen(ne).</p> <p>Une action est possiblement attendue de votre part.</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter la démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>
<p><b>Clôturer</b></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a été traitée</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a changé de statut, elle est désormais « Traitée ».</p> <p>La démarche est terminée et a été traitée par la collectivité.</p> <p>Vous pouvez accéder à la démarche en renseignant son code de suivi :</p> <p style="text-align: center;"><b>3pmHMysOtT</b></p> <p>Ou en vous rendant directement sur ce lien :</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter ma démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	<p style="background-color: #e0e0e0;"> </p>

Action	Email reçu par l'administré	Email reçu par l'agent
<p><b>Rejeter</b></p>	<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Une démarche « Contact » a été rejetée</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Votre démarche « Contact » a changé de statut, elle est désormais « Rejetée ».</p> <p>La démarche est terminée, elle n'a pas pu être traitée par la collectivité.</p> <p>Vous pouvez accéder à la démarche en renseignant son code de suivi :</p> <p style="text-align: center;"><b>qtRzv3JZEe</b></p> <p>Ou en vous rendant directement sur ce lien :</p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Consulter ma démarche</a></p> <p>Restant à votre disposition,</p>	
<p><b>Partager par email</b></p>		<p><b>Portail citoyen Commune de Mon site communal - Version PDF démarche #114 : Contact</b></p> <p><b>Commune de Mon site communal</b></p> <p><b>Vos démarches en ligne</b></p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>vous partage la démarche « Contact » #114 en version PDF, que vous pouvez consulter en pièce jointe.</p> <p>Cette personne a renseigné le commentaire suivant :</p> <p>test mail</p> <p>Restant à votre disposition,</p> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;">  <p>demarche-114.pdf 14 ko</p> </div>