

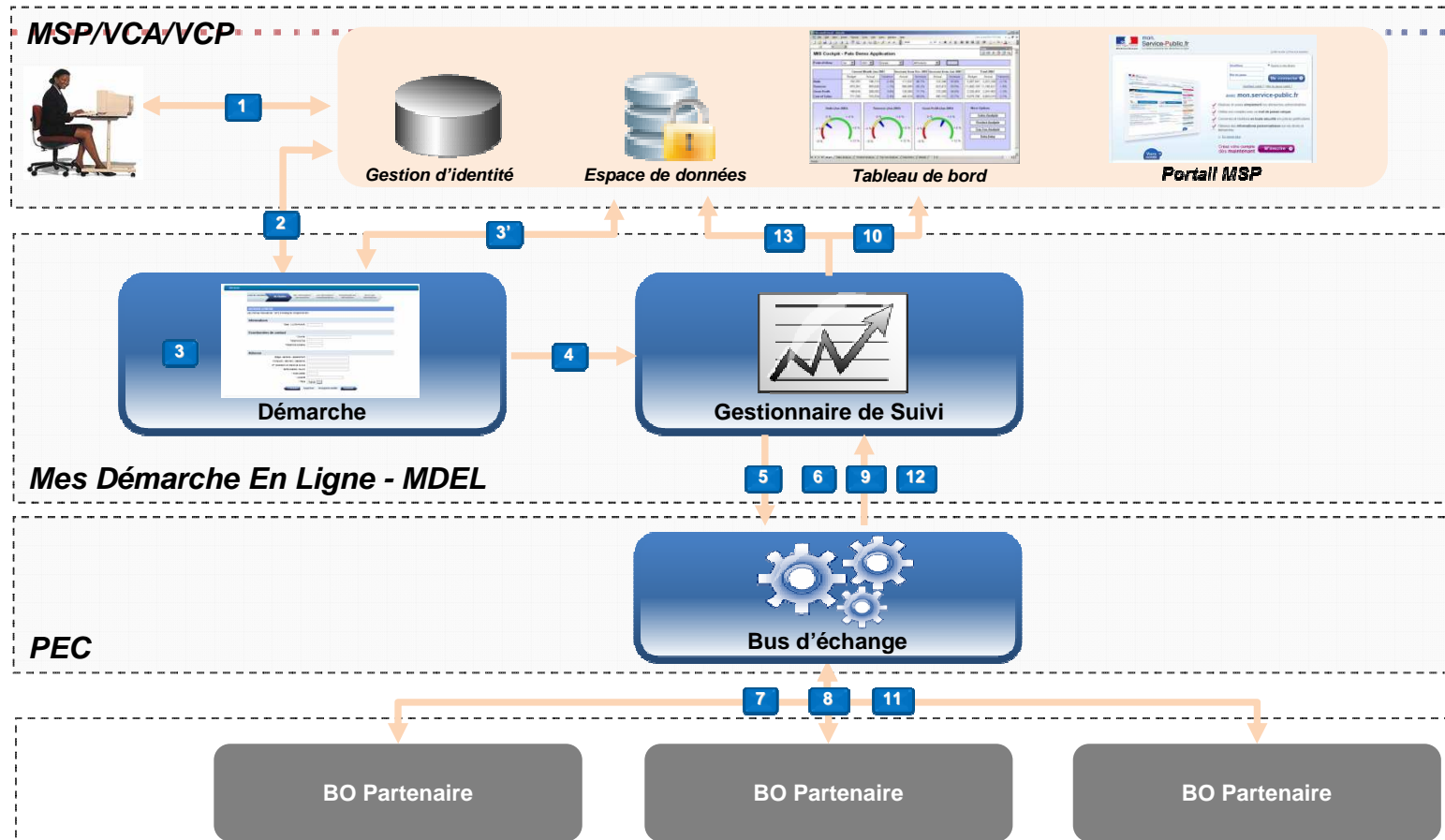
CYCLE DE VIE DE LA DÉMARCHE

25/04/2012

Détails du document

- Vision globale des interactions entre entités
- Cycle de vie de la démarche
 - Soumission
 - Enregistrement
 - Remontée d'information de suivi
- Paramètres à définir pour chaque démarche

Vision globale des interactions entre entités



- | | | | |
|---|--|---|--|
| <p>1 Connexion et authentification de l'utilisateur dans MSP/VCA/VCP</p> <p>2 Redirection et prise en compte de l'authentification de l'utilisateur dans MDEL</p> <p>3 Remplissage des écrans de dialogue de la démarche</p> | <p>3' Pré-remplissage des écrans avec les données de ED MSP</p> <p>4 Transmission du dossier à GS pour routage et orchestration du suivi</p> <p>5 Soumission du dossier et formalités à la plateforme d'échange PEC</p> <p>6 Emission d'un l'avis de dépôt pour mise à jour du suivi</p> | <p>7 Transmission sécurisée du dossier vers le service instructeur</p> <p>8 Réception et transmission de l'accusé de livraison et de réception du partenaire</p> <p>9 Mise à jour du gestionnaire de suivi</p> | <p>10 Mise à jour du tableaux de bord MSP/VCA/VCP de l'utilisateur</p> <p>11 Réception et transmission du flux réponse du partenaire</p> <p>12 Mise à jour du gestionnaire de suivi</p> <p>13 Mise à jour du tableau de bord MSP/VCA/VCP et/ou ED de l'utilisateur</p> |
|---|--|---|--|

Cycle de vie de la démarche

Tout au long de la démarche, l'utilisateur reçoit des messages par mails ainsi que dans son tableau de bord sur mon.service-public.fr.

L'avantage du tableau de bord est que les messages sont accessibles de manière sécurisée, et que l'état d'avancement du télédossier est indiqué.

Il existe deux phases dans le cycle de vie d'une démarche :

■ La soumission :

La phase de soumission consiste à transmettre au service traitant le télédossier rempli par l'utilisateur. Les 2 états du suivi du télédossier sur le TDB sont les suivants :

- **Effectué(e)** (télédossier transmis au service traitant)
- **A compléter** (optionnel, si l'enregistrement est possible)

■ La remontée d'information de suivi (optionnelle mais recommandée) :

La phase de remontée d'information est optionnelle, mais fortement recommandée. Si elle est activée, on retrouve 2 états supplémentaires dans le suivi du télédossier sur le TDB :

- **En cours** (télédossier en cours de traitement)
- **Terminé** (suivi du télédossier clos dans le TDB)

Soumission

- **Soumission – Etat « Effectué(e) »**

Cas nominal : l'utilisateur remplit sa démarche et la soumet.

L'utilisateur reçoit un message par mail et sur son tableau de bord, indiquant que le dossier a bien été soumis.

L'utilisateur reçoit le message suivant :

Objet : Confirmation de prise en compte de votre dossier



Démarches en ligne

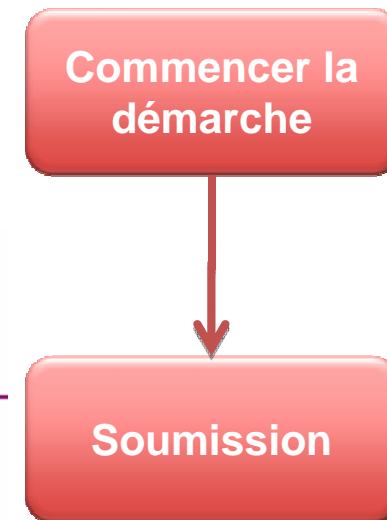
Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir utilisé le service des démarches en ligne.
Votre dossier A-2-HNWLIN a bien été pris en compte et sera transmis dans les plus brefs délais aux organismes concernés par votre démarche.

Les informations ci-dessous vous seront nécessaires et doivent être conservées :

Référence de votre démarche : A-2-HNWLIN.
Cordialement,
L'équipe mon.service-public.fr

Ce courrier électronique a été envoyé automatiquement. Nous vous remercions de ne pas répondre.



Soumission

■ Soumission – Etat « Effectué(e) »

Sur le TDB, le message est accompagné de l'état du télédossier « **Effectué(e)** » :

<input type="checkbox"/>	!	↑ Date	→ Origine	→ Intitulé du message	→ Etat
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	Confirmation de prise en compte de votre dossier	Effectué(e)

En cliquant sur l'intitulé du message, on peut lire le message suivant :

[Archiver dans mes documents](#) [Supprimer](#)

Démarche : Exemple de démarche Particulier
De : mon.service-public.fr - liaison n° 8
Sujet : Confirmation de prise en compte de votre dossier
Date : 13/04/2012
Pour : roger451

Bonjour,

Nous vous remercions d'avoir utilisé le service des démarches en ligne.
Votre dossier A-2-HNWLIEN a bien été pris en compte et sera transmis dans les plus brefs délais aux organismes concernés par votre démarche.

Les informations ci-dessous vous seront nécessaires et doivent être conservées:
Référence de votre démarche : A-2-HNWLIEN.

Cordialement,
L'équipe mon.service-public.fr

Enregistrement

Dans le cas où l'utilisateur a la possibilité d'enregistrer sa démarche.

■ Enregistrement – Etat « A compléter »

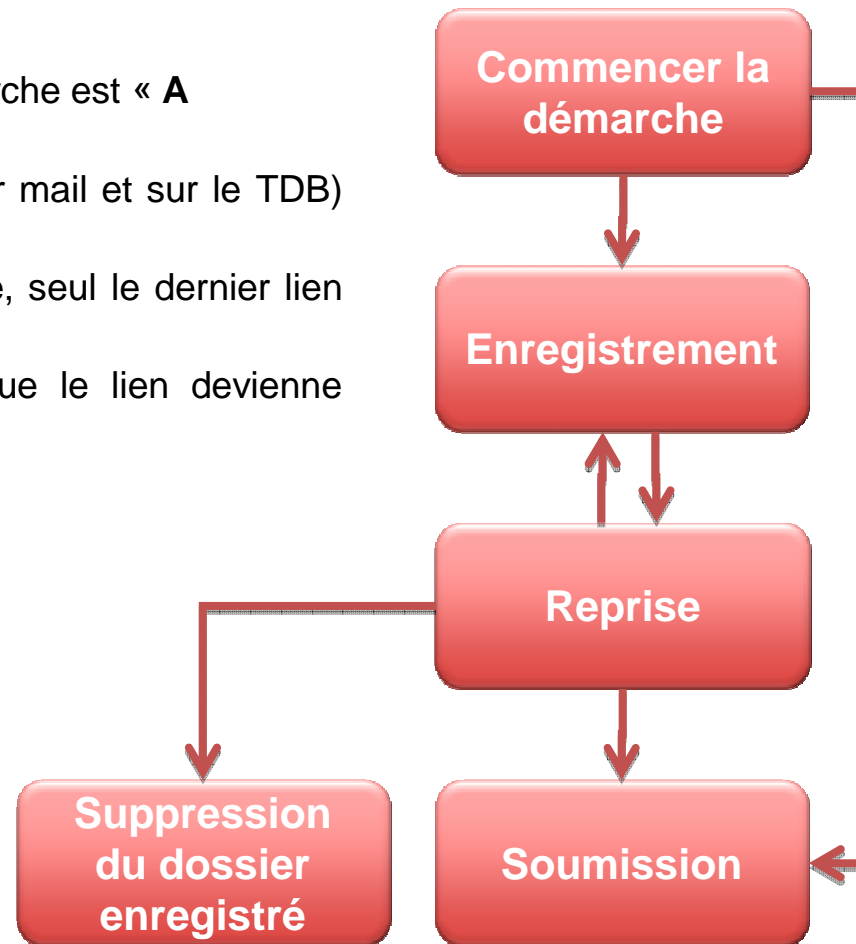
Un numéro de télédossier est créé, l'état de la démarche est « **A compléter** » dans le Tableau de bord.

Un lien est envoyé à l'utilisateur dans le message (par mail et sur le TDB) qui lui permet de reprendre son dossier.

L'utilisateur peut enregistrer plusieurs fois la démarche, seul le dernier lien envoyé est valide.

Une seule des conditions suivantes suffit pour que le lien devienne invalide :

- Reprise & enregistrement
- Reprise & suppression
- Reprise & soumission
- Délai de reprise dépassé (suppression du télédossier enregistré)



Enregistrement

- **Enregistrement – Etat « A compléter »**

L'utilisateur reçoit le message suivant :

Objet : Confirmation d'enregistrement de votre dossier



Démarches en ligne

Bonjour,

Votre dossier A-2-NHXGFCY a bien été enregistré.

Les informations ci-dessous vous seront nécessaires pour reprendre ce dernier :

Référence du dossier : A-2-NHXGFCY.

Mot de passe : 6#4X@lry

Lien de reprise : <https://pre-prod.mdel.mon.service-public.fr/mademarche/sqReprise?numeroTeledossier=A-2-NHXGFCY&password=6%234X%40lry>

Merci de noter que la reprise d'une démarche n'est possible que pendant une durée de deux semaines maximum.

Cordialement,

L'équipe mon.service-public.fr

Ce courrier électronique a été envoyé automatiquement. Nous vous remercions de ne pas répondre.

Enregistrement

■ Enregistrement – Etat « A compléter »

Sur le Tableau de bord, l'état du télédossier est : « **A compléter** » :

<input type="checkbox"/>	!	↑ Date	→ Origine	→ Intitulé du message	→ Etat
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	Confirmation d'enregistrement de votre dossier	A compléter

[Archiver dans mes documents](#) [Supprimer](#)

Démarche : Exemple de démarche Particulier
De : mon.service-public.fr - liaison n° 9
Sujet : Confirmation d'enregistrement de votre dossier
Date : 13/04/2012
Pour : roger451

Bonjour,

Votre dossier A-2-NHXGFCY a bien été enregistré.

Les informations ci-dessous vous seront nécessaires pour reprendre ce dernier :

Référence du dossier : A-2-NHXGFCY.
Mot de passe : 6#4X@lry
Lien de reprise : <https://pre-prod.mdl.mon.service-public.fr/mademarche/sgReprise?numeroTeledossier=A-2-NHXGFCY&password=6%234X%40lry>

Merci de noter que la reprise d'une démarche n'est possible que pendant une durée de deux semaines maximum.

Cordialement,
L'équipe mon.service-public.fr

Une fois que l'utilisateur reprend sa démarche et la soumet, il recevra un nouveau message avec l'état « Effectué(e) ».

Remontée d'information de suivi

La remontée d'information de suivi est optionnelle mais fortement recommandée. Elle permet d'informer l'utilisateur du suivi de sa démarche.

■ Remontée d'information :

- Toujours prévoir un canal complémentaire.
- L'utilisateur recevra des messages par mail et dans son Tableau de Bord.
- L'utilisateur a la possibilité de désactiver les messages à tout moment pour toutes les démarches.
- Attention à la confidentialité : ne pas remonter d'informations confidentielles dans le mail (non crypté).
- Les pièces jointes sont uniquement remontées dans le Tableau de Bord pour des raisons de confidentialité.
- Lorsqu'il y a plusieurs partenaires, l'activation du suivi se fait pour tous les partenaires

■ Délai de clôture automatique :

- Le délai de clôture automatique est le délai maximum entre 2 messages remontés à l'utilisateur à partir du moment où le dossier est transmis au service traitant.
- Lorsque ce délai est atteint :
 - L'utilisateur reçoit un message « Le service traitant prendra contact avec vous ».
 - Fin du suivi du dossier sur MSP.

Nous préconisons les délais les plus courts possibles (en fonction du métier de la démarche).

Remontée d'information de suivi

Les instructions que peut recevoir l'utilisateur sont les mêmes pour toutes les démarches.

■ Les instructions suivantes peuvent être remontées à l'utilisateur :

- **Dossier non recevable**
- **Dossier en cours de traitement.**
- **En attente d'éléments complémentaires**
- **Dossier clos**

L'instruction « Dossier clos » correspond à la clôture du suivi du dossier dans le Tableau de Bord.

Chaque instruction correspond à un statut de la démarche en cours.

L'enchaînement des statuts à respecter est décrit dans la page suivante.

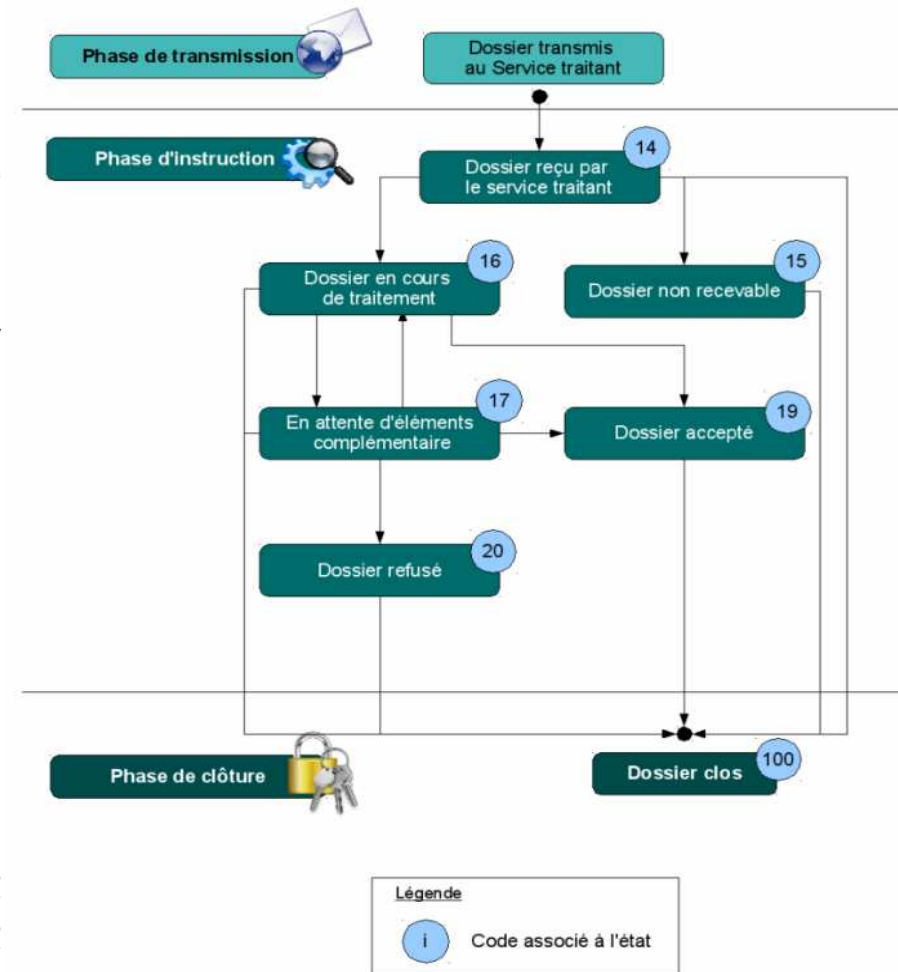
Remontée d'information de suivi - les statuts

Les points à respecter :

- Le statut 14 doit toujours être en premier : Dossier reçu par le service traitant.
- **Le suivi du dossier doit toujours se terminer par le statut 100 : Clôture du suivi du dossier dans le TDB.**
- L'enchaînement des statuts doit respecter le workflow décrit dans le schéma ci-contre.
- Il est possible d'envoyer plusieurs statuts dans le même flux retour, tant que le workflow est respecté.
- Certains statuts peuvent être envoyés plusieurs fois avec des commentaires différents

Remarque :

- Seuls les statuts **15, 16, 17 et 100** sont remontés dans le TDB de l'utilisateur, et peuvent contenir une pièce jointe à remonter dans le TDB.



Remontée d'information de suivi

■ Traitement – Etat « En cours »

Lorsque la remontée d'information est traitée, après avoir soumis le dossier et avoir reçu le message de confirmation de prise en compte du dossier, l'utilisateur reçoit un nouveau message avec l'état « **En cours** » dans le Tableau de bord.

Voici un exemple de message que l'utilisateur reçoit :

Objet : exemple Demarche - Traitement de votre démarche



Suivi en ligne

Bonjour,

Un traitement sur votre dossier n°A-2-HNWLIEEN a été effectué.

Service Instructeur : Mail

Votre dossier a comme nouveau statut : " Dossier transmis au service traitant"
Le service traitant votre dossier a ajouté le commentaire suivant : "Exemple de commentaire ajouté par le service traitant"

Service Instructeur : Test

Votre dossier a comme nouveau statut : " Dossier transmis au service traitant"

Cordialement,

L'équipe "Suivi des démarches en ligne"

PS : ce message a été envoyé automatiquement. Merci de ne pas y répondre.

Chaque fois qu'un service instructeur met à jour un des statuts **15, 16, 17 ou 100**, l'utilisateur reçoit un nouveau message avec l'état « **En cours** ». Les derniers statuts et commentaires de chaque service instructeur sont récapitulés dans le corps du message.

Remontée d'information de suivi

■ Traitement – Etat « En cours »

Sur le Tableau de bord, l'état du télédossier est : « **En cours** » :

<input type="checkbox"/>	!	↑ Date	→ Origine	→ Intitulé du message	→ Etat
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	exempleDemarche - Traitement de votre démarche	En cours
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	Confirmation de prise en compte de votre dossier	Effectué(e)

Archiver dans mes documents Supprimer

Démarche : Exemple de démarche Particulier
De : mon.service-public.fr - liaison n° 8
Sujet : exempleDemarche - Traitement de votre démarche
Date : 13/04/2012
Pour : roger451

Bonjour,

Un traitement sur votre dossier n°A-2-HNWLIEN a été effectué.

Service Instructeur : Mail
Son nouvel état est : Dossier transmis au service traitant
Le service traitant votre dossier a ajouté le commentaire suivant : "Exemple de commentaire ajouté par le service traitant"

Service Instructeur : Test
Son nouvel état est : Dossier transmis au service traitant

###

Cordialement,

L'équipe "Suivi des démarches en ligne"

Remontée d'information de suivi

■ Traitement – Etat « Terminé(e) »

Lorsque **tous** les statuts des services instructeurs sont à **100**, l'utilisateur reçoit un nouveau message avec l'état « **Terminé(e)** » dans le Tableau de bord.

Voici un exemple de message que l'utilisateur reçoit :

Objet : exempleDemarche - Traitement de votre démarche



Suivi en ligne

Bonjour,

Un traitement sur votre dossier n°A-2-HNWLIEN a été effectué.

Service Instructeur : Mail

Votre dossier a comme nouveau statut : " Dossier clos"

Le service traitant votre dossier a ajouté le commentaire suivant : " Désormais, le service traitant votre demande vous tiendra directement informé(e) de l'état d'avancement de votre dossier. Sans retour de sa part dans les délais indiqués dans la démarche, nous vous invitons à prendre contact avec lui grâce aux coordonnées disponibles dans votre récapitulatif."

Service Instructeur : Test

Votre dossier a comme nouveau statut : " Dossier clos"

Cordialement,
L'équipe "Suivi des démarches en ligne"

PS : ce message a été envoyé automatiquement. Merci de ne pas y répondre.

Remontée d'information de suivi

■ Traitement – Etat « Terminé(e) »

Sur le Tableau de bord, l'état du télédossier est : « **Terminé(e)** » :

<input type="checkbox"/>	!	↑ Date	→ Origine	→ Intitulé du message	→ Etat
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	exempleDemarche - Traitement de votre démarche	Terminé(e)
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	exempleDemarche - Traitement de votre démarche	En cours
<input type="checkbox"/>		13/04/2012	mon.service-public.fr	Confirmation de prise en compte de votre dossier	Effectué(e)

Archiver dans mes documents Supprimer

Démarche : Exemple de démarche Particulier
De : mon.service-public.fr - liaison n° 8
Sujet : exempleDemarche - Traitement de votre démarche
Date : 13/04/2012
Pour : roger451

Bonjour,

Un traitement sur votre dossier n°A-2-HNWLEN a été effectué.

Service Instructeur : Mail
Son nouvel état est : Dossier clos
Le service traitant votre dossier a ajouté le commentaire suivant : "Exemple de commentaire ajouté par le service traitant"

Service Instructeur : Test
Son nouvel état est : Dossier clos

###

Cordialement,

L'équipe "Suivi des démarches en ligne"

ger

Paramètres à définir

Pour chaque démarche, les principaux paramètres à définir sont les suivants :

■ Paramètres métiers :

- **Délai de clôture automatique** : Le délai de clôture automatique est le délai maximum entre 2 messages remontés à l'utilisateur à partir du moment où le dossier est transmis au service traitant : (en jours)
- **Notification de suivi (remontée des statuts à partir de l'état « Transmis au service Traitant »**
 - Suivi par courriel : Oui/Non
 - Suivi dans MSP/VCA/VCP : Oui/Non