



## **Description du processus du dispatcher (aiguilleur)**



*Gestion de Flux Citoyens*

## Introduction

Au sein des collectivités, une grande quantité de flux citoyens (courriers, mails, documents, appels téléphoniques, ... ) sont régulièrement réceptionnés.

Chaque collectivité possède un service courrier qui se charge de récupérer les différents documents ou demandes de citoyens. Les agents de ce service répartissent les documents dans les bannettes des services concernés.

Ainsi, chaque service récupère les flux qu'il doit traiter.

## Existant

En amont de toutes actions, actuellement, certaines collectivités possèdent un outil permettant de réaliser un scan de masse. Le principe est le suivant :

- Un agent du service courrier récupère les différents flux reçus à la collectivité.
- Il les parcourt et les classe par services auxquels ils doivent être affectés.
- Une fois son classement réalisé, il sépare chaque service (groupement de documents) par une intercalaire représentant le service adéquat.
- Il place les documents dans un scanner et chaque document se trouvent automatiquement dirigés dans le bon service.

C'est cette fonction (profil, rôle) que nous appelons **dispatcher** au sein de web-GFC.

## Description du profil *dispatcher*

Le scénario décrit précédemment représente une action réalisée hors application métier.

L'idée de mise en place d'un profil *dispatcher* permet de limiter le travail de la personne chargée de la récupération des flux devant être traités.

En effet, les flux reçus par la collectivité seront scannés à réception, injectés dans web-GFC et une fois dans l'application, alors ils seront répartis par service. C'est à ce moment-là que le ***dispatcher*** entre en jeu.

### 1ère étape :

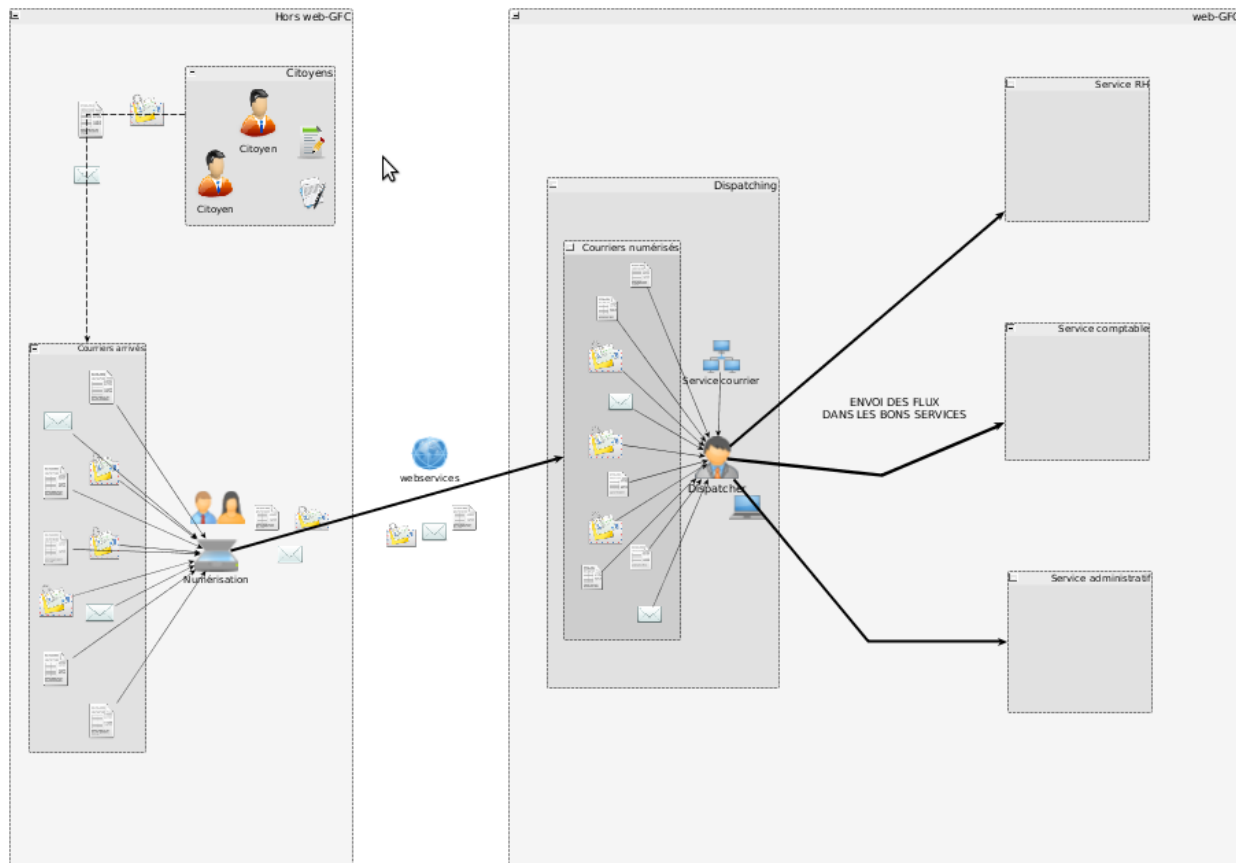
Les flux sont adressés au service courrier de chaque collectivité.

Une fois réceptionnés, l'agent, qui préalablement lisait chaque document afin de les répartir dans les bons services, va tout simplement les scanner et ces flux se retrouveront automatiquement insérés dans la bannette du ***dispatcher***.

Le transfert des documents scannés vers web-GFC se fera via *webservice*.

Une fois sa connexion à web-GFC effective, le ***dispatcher*** trouvera l'ensemble des types de documents scannés dans sa propre bannette et n'aura plus qu'à les répartir dans les bons services.

Schématiquement :



## 2ème étape :

Connecté à web-GFC, le **dispatcher** accédera directement à sa bannette.

Dans celle-ci, il trouvera l'ensemble des flux préalablement scannés, et aura pour action de les répartir (*dispatcher*) dans les différents services de sa collectivité.

Pour cela, dans sa bannette, pour chaque élément, un simple clic sur le flux permettra une vue d'ensemble de ce dernier par l'intermédiaire de l'outil *FlexPaper* (tout comme nous le faisons pour les documents préchargés dans un flux).

*FlexPaper* est un outil Open Source permettant la visualisation web des documents PDF. Il utilise la librairie PDF2SWF. La visualisation se fait par le biais de SWFTools qui convertit le PDF en SWF.

L'écran de la bannette se présentera sous la même forme que les bannettes des autres utilisateurs de l'application, à la différence que plusieurs actions seront possibles :

- sélectionner un service
- fusionner des documents en un flux
- affecter un service à des flux par lots
- valider l'affectation par lots
- envoyer les flux dans les services adéquats

## Exemple d'affichage :

Nom	Objet	Date d'arrivée	Service	Tous
Candidature à un poste	CV	16/03/2012	(1)	<input type="checkbox"/>
Candidature spontanée	Poste d'agent d'entretien	15/03/2012		<input type="checkbox"/>
Demande de subvention	Nettoyage graffiti	15/03/2012		<input type="checkbox"/>
gestion candidature	candidature Mr X	15/03/2012		<input checked="" type="checkbox"/>

Fusionner (3)

Affecter les sélectionnés au service suivant (4) (5) Valider (6) Envoyer (7)

Fichier associé

Fichier: fichier\_associe\_20120316\_080333.pdf  
Taille: 1.13 Ko  
Télécharger

Sur ce schéma, nous pouvons voir que différentes actions seront à disposition du *dispatcher* :

- Une liste déroulante (colonne *Service* (1) ) permettant de sélectionner le service auquel le flux sera adressé
- Une case à cocher (colonne *Tous* (2) ) qui permettra de sélectionner plusieurs flux en même temps, à la fois :
  - pour les *Affecter à un service* d'un simple clic
  - ou pour les *Envoyer* d'un simple clic
- Un bouton **Fusionner** (3) → qui permettra de fusionner des documents ensemble afin de les envoyer d'un seul bloc dans un même service (si par exemple les documents ont été scannés séparément alors qu'ils sont communs au même flux).
- Un bouton **Affecter les sélectionnés au service suivant** (4) → permettant d'assigner plusieurs flux à un même service. L'idée est de cocher les cases de chaque document (2) devant être adressé au même service, de se positionner sur *Affecter les sélectionnés au service suivant* (4), de choisir le service (5) par le biais de la liste déroulante et de *Valider* (6).

Du coup, chaque liste déroulante sera pré-remplie par la valeur choisie. Il ne restera plus qu'à *Envoyer* (7).

- Un bouton **Valider** (6) → permettant d'assigner un même service à plusieurs documents
- Un bouton **Envoyer** (7) → permettant d'adresser les flux aux services choisis

## **Résumé :**

En résumé, en attendant la mise en place d'une numérisation en masse des documents (prévue dans le lot 2), la mise en place du rôle de *dispatcher* nous paraît indispensable.

En effet, comme décrit précédemment, afin de traiter les différentes demandes citoyennes, les collectivités, par le biais de leur(s) service(s) courriers, répartissent les documents dans chaque service responsable du traitement de ces derniers.

Un agent est en charge de cette fonction et après ouverture et analyse des courriers, il va les répartir dans les bannettes (physiques) des services. Chaque agent des services va récupérer les documents dans la bannette de son service et le traitement va pouvoir démarrer.

C'est cette phase que nous souhaitons dématérialiser avec le *dispatcher*.

Au final, la seule action devant être réalisée par les agents du service courrier des collectivités consiste à simplement scanner les documents qui seront automatiquement insérés dans web-GFC, directement dans la bannette du dispatcher.