



Ville de Bruxelles

Département de l'Instruction publique

User Manual IPCOMM[©] Front-Office Processus demandes

TRANSPORT-SCOLAIRE

Georges Horé

Directeur Financier

T. +32 2 279 38 02
georges.hore@brucity.be

Novembre 2017

Table des matières

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | INTRODUCTION | 5 |
| 2 | TRANSPORT SCOLAIRE..... | 6 |
| 2.1 | DESCRIPTION GÉNÉRALE DU PROCESSUS | 6 |
| 2.2 | INTRODUCTION D'UNE NOUVELLE DEMANDE | 6 |
| 2.3 | SUIVI DE LA DEMANDE | 10 |
| 2.4 | TRAITEMENT DE LA DEMANDE PAR LA CELLULE TRANSPORT | 11 |

1 Introduction

IPCOMM regroupe plusieurs applications et processus.

Les *applications processus* génèrent une circulation (un flux) d'informations numérisées entre différents intervenants sur le processus. Par exemple, un rédacteur rédige une demande et l'envoie à un signataire. Ce dernier l'approuve et l'envoie pour validation à un inspecteur. En cas de validation, la demande passe au service administratif concerné. Après traitement, la demande revient au signataire pour clôture. Les *applications processus* sont également appelées *applications workflow*.

Toutes les applications qui ne sont pas des applications processus sont dites *applications simples*, ou en abrégé *applications*.

L'objet de ce manuel est de décrire le fonctionnement et d'expliquer comment utiliser les processus permettant de gérer les demandes de l'établissement vers l'Administration.

Différents termes sont utilisés dans les applications processus. Rappelons plus précisément :



Étape : Chaque demande parcourt, en fonction du processus auquel elle se rapporte, un certain nombre d'étapes. Les deux étapes possibles en Front-Office sont Rédaction et Approbation. Les principales étapes en Back-Office sont Validation, Administration et Contrôle.

Rôle : Via une gestion détaillée des droits d'accès, chaque utilisateur se voit doté d'un rôle lui donnant accès ou non à la demande dans l'étape considérée. Un utilisateur ayant le rôle de rédacteur n'a ainsi pas accès à une demande qui se trouverait à l'étape Approbation, étape à laquelle seul un signataire peut intervenir.

Statut et décision : Chaque demande arrive à une étape avec un certain statut. Sur base de ce statut, une ou plusieurs décisions sont proposées, permettant de faire passer la demande à une autre étape avec un autre statut. Par exemple, une demande envoyée par un rédacteur arrive à l'étape Approbation avec un statut New. Pour cette demande, le signataire doit choisir parmi les décisions A préciser, Refuser et Envoyer. La décision A préciser renvoie la demande à l'étape Rédaction avec un statut Edit, permettant ainsi au rédacteur de préciser sa demande ou de l'effacer s'il ne décide pas poursuivre. La décision Refuser renvoie la demande à l'étape Rédaction avec un statut Refused, ne donnant comme seul choix au rédacteur que de clôturer sa demande. La décision Envoyer lance la demande à l'étape suivante du processus (Inspection ou Administration selon le processus) avec un statut Approved.



Il est indispensable d'avoir lu et assimilé la section "Présentation générale" du manuel "Accès & Applications de base" avant d'entamer la lecture de ce manuel "Processus Demandes"

2 Transport scolaire

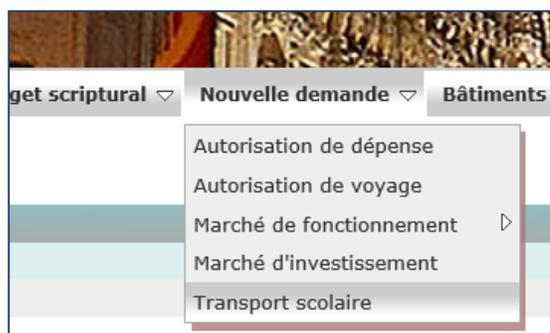
2.1 Description générale du processus

Le processus Transport scolaire se présente généralement comme suit :

| Etape | Rôle | Actions |
|-------|---|---|
| 1 | Un demandeur (soit une personne autorisée par le chef d'établissement pour faire des demandes de transport) | <ul style="list-style-type: none">- introduit une demande de transport- envoie la demande au chef d'établissement |
| 2 | Le chef d'établissement (ou son délégué) | <ul style="list-style-type: none">- retourne la demande au demandeur en demandant des informations- refuse la demande et la retourne au demandeur en motivant le refus- accepte la demande et l'envoie au gestionnaire |
| 3 | Le gestionnaire de la cellule Transport | <ul style="list-style-type: none">- retourne la demande au chef d'établissement en demandant des informations complémentaires- refuse la demande et la retourne au chef d'établissement en motivant le refus- trouve la demande anormale et l'envoie pour validation auprès du validateur (un inspecteur)- traite la demande (envoi de la facture par email au chef d'établissement)- confirme la réception du paiement complet de la facture en retournant la demande à l'établissement |
| 4 | L'inspecteur | <ul style="list-style-type: none">- refuse la demande et la retourne au chef d'établissement en motivant le refus- valide la demande et la retourne au gestionnaire en motivant son acceptation |
| 5 | Le chef d'établissement (ou son délégué) | <ul style="list-style-type: none">- clôture la demande |

2.2 Introduction d'une nouvelle demande

L'application pour introduire une nouvelle demande de transport scolaire se trouve dans le menu « Nouvelle demande ».



Elle ouvre la fenêtre suivante :

Demande de transport scolaire n°

Données

Titre :

Etablissement : Ecole maternelle Catteau-Aurore Priorité : Basse ▼

Demandeur : HORÉ Georges (Chef d'établissement) Statut :

Contact : 02/279.38.02 - georges.hore@brucity.be Etape : Approbation

Accompagnateurs Nom (resp.) : - Gsm :

 Nom : - Gsm :

Passagers Nbre d'adultes : Nbre d'élèves : Niveau : Maternel (3-6 ans) ▼

Données transport Bagages volumineux : Oui Non Le transporteur doit rester sur place : Oui Non

TRANSFERT 1 Date : Heure : + -

Embarquement Site : Pays :

 Adresse : Code postal : Commune :

Débarquement Site : Pays :

 Adresse : Code postal : Commune :

TRANSFERT 2 Date : Heure : + -

Embarquement Site : Pays :

 Adresse : Code postal : Commune :

Débarquement Site : Pays :

 Adresse : Code postal : Commune :

Enregistrer

Dans ce premier onglet "Données", préciser les données générales du transport demandé :

- un titre explicite à la demande
- le nom et le téléphone (GSM) d'au moins un accompagnateur
- le nombre d'adultes et le nombre d'élèves
- le niveau d'enseignement
- la présence ou non de bagages volumineux
- la présence ou non du transporteur sur place entre le transfert aller et le transfert retour

Ensuite, entrer les données des transferts, soit pour chaque transfert:

- la date (au format JJ-MM-AAAA) et l'heure (au format HH:MM) d'embarquement
- l'adresse complète d'embarquement
- l'adresse complète de débarquement
- si des arrêts intermédiaires sont requis (maximum deux points intermédiaires par transferts), cliquer sur l'icône . Pour supprimer un point intermédiaire, cliquer sur l'icône

S'il n'y a qu'un seul transfert, terminer en cliquant sur l'icône  au-dessus du bandeau du premier transfert.



Les adresses les plus couramment utilisées ont été mémorisées dans la base de données. Pour y accéder, cliquer sur l'icône  pour les adresses d'embarquement des établissements scolaires et parascolaires de la Ville et sur l'icône  pour les adresses de destination privilégiées (déjà plus de 300 adresses!).

| Destination | Activité | Commune | Dist.  |  |
|---|----------------------|-----------------|---|---|
| Abbaye de Stavelot | Parc, ferme, château | Stavelot | 99 km |  |
| Actor's Studio | Cinéma | Bruxelles | 0 km |  |
| Aéroport Charleroi | Gare, port, aéroport | Charleroi | 41 km |  |
| Aéroport Liège | Gare, port, aéroport | Grâce-Hollogne | 80 km |  |
| Aéroport Zaventem | Gare, port, aéroport | Steenokkerzeel | 10 km |  |
| Aix la Chapelle (DE) | Ville | Aix-la-Chapelle | 122 km |  |
| Amiens (F) | Ville | Amiens | 180 km |  |
| Amsterdam (NL) | Ville | Amsterdam | 173 km |  |
| Antwerpen (bureau provincial d'Anvers) | Ville | Antwerpen | 38 km |  |
| Apeldorm (NL) | Ville | Apeldoorn | 188 km |  |
| Aquarium de Bruxelles - Centre d'Aquariologie | Musée | Koekelberg | 3 km |  |
| Archéosite d'Aubechie-Beloeil | Musée | Aubechie | 56 km |  |
| Architecture Museum La Loge | Musée | Ixelles | 2 km |  |
| Archives de la Ville de Bruxelles | Musée | Bruxelles | 0 km |  |
| Archives et Musée de la Littérature (Bibliothèque royale de Belgique) | Musée | Bruxelles | 0 km |  |
| Archives et Musée de la Vie flamande à Bruxelles | Musée | Bruxelles | 1 km |  |

Une fois tout complété, cliquer sur le bouton [Enregistrer]. Alors que la demande se voit dotée d'un numéro, deux onglets supplémentaires apparaissent, ainsi qu'une icône  dans le coin supérieur droit.

Demande de transport scolaire n° 22
 

Données
Annexes (0)
Actions

Titre :

Etablissement : Priorité :

Demandeur : Statut :

L'onglet "Annexes" permet d'ajouter un commentaire ou une annexe.

Demande de transport scolaire n° 22

Données | Annexes (0) | Actions

+ Ajouter un commentaire

| Commentaire | Acteur | Etape | Date |
|-------------------------------------|--------|-------|------|
| Pas de commentaires à cette demande | | | |

+ Ajouter une annexe

| Nom du fichier | Commentaire | Acteur | Etape | Date |
|-------------------------------|-------------|--------|-------|------|
| Pas d'annexes à cette demande | | | | |

Pour ajouter un commentaire, cliquer sur le bouton **+ Ajouter un commentaire**.

Données | Annexes (0) | Actions

+ Ajouter un commentaire

Un enfant en chaise roulante

| Commentaire | Acteur | Etape | Date |
|-------------------------------------|--------|-------|------|
| Pas de commentaires à cette demande | | | |

Ajouter le commentaire dans le cadre prévu à cet effet, puis cliquer sur l'icône

Pour ajouter une annexe, même opération mais cette fois avec le bouton **+ Ajouter une annexe**.

+ Ajouter une annexe | Parcourir... | Commentaire :

| Nom du fichier | Commentaire | Acteur | Etape | Date |
|-------------------------------|-------------|--------|-------|------|
| Pas d'annexes à cette demande | | | | |

Sélectionner un fichier (attention, la taille ne peut excéder 3000 Mo), ajouter un commentaire explicatif et sauver en cliquant sur l'icône .

L'icône  en haut à droite de la fenêtre permet d'obtenir un fichier pdf de la lettre de mission :

| | |
|---|--|
|  <p>Rue de Lombarzijde, 120 - 1120 Neder-over-Heembeek - ☎ 02 261 04 13 📠 02 261 05 52 ✉ info@transport-scolaire.be</p> | |
| <h2>LETTRÉ DE MISSION N° 22</h2> | |
| Objet | Classe verte à la mer - 3ème maternelle |
| Demandeur | Ecole maternelle Catteau-Aurore HORÉ Georges (Chef d'établissement) 02/279.38.02 - georges.hore@brucity.be |
| Accompagnateur | Geneviève Dupuis (0495/82.96.50) |
| Passager | Elèves : 50 (Maternel 3-6 ans) Adultes : 1 Total : 51 |
| Données transport | Bagages volumineux : NON Le transporteur doit rester sur place : NON |
| TRANSFERT 1 01-01-2018 | |
| Embarquement | Ecole maternelle Catteau-Aurore Rue de l'Aurore 37 - 1000 Bruxelles (BELGIQUE) Heure de départ : 12:00 |
| Débarquement | Mont-des-dunes kinderlaan 47 - 8670 Oostduinkerke (BELGIQUE) |
| Commentaire Un enfant en chaise roulante [HORÉ Georges @ 30-12-2015] | |

Si la demande est prête, aller à l'onglet "Actions" et cliquer sur la décision "Envoyer". Pour un utilisateur ayant le rôle de Rédacteur, cette décision envoie la demande au Signataire. Pour un utilisateur ayant le rôle de Signataire, cette décision envoie la demande à la Cellule Transport.

2.3 Suivi de la demande

Une fois la demande envoyée, elle n'est plus accessible via la liste "Mes tâches". Il est toutefois encore possible de la consulter dans la liste "Demandes en cours". On y trouve deux onglets supplémentaires.

| | |
|---|---|
| Demande de transport scolaire n° 22   | |
| Données Annexes (1) Historique Notification (0) | |
| Titre | : Classe verte à la mer - 3ème maternelle |
| Etablissement | : Ecole maternelle Catteau-Aurore Priorité : Basse |

L'onglet "Historique" permet de visualiser les actions prises depuis l'envoi. La lettre de mission au format pdf est toujours accessible.

Outre la consultation, il est maintenant possible d'envoyer une notification via l'onglet "Notification". Il y a deux raisons pour envoyer une notification :

- Il y a un changement mineur dans certaines données de la demande (quelques enfants en plus, une date qui change légèrement, ...). Si la mission est lourdement modifiée, mieux vaut toutefois prendre contact avec la Cellule Transport qui décidera éventuellement de refuser la mission, à charge pour l'établissement d'introduire une nouvelle mission en remplacement.
- La demande a été envoyée il y a un certain temps et aucune suite ne semble y avoir été donnée (il s'agit donc ici d'un rappel à l'ordre...).

Dans tous les cas, aller dans l'onglet "Notification" et cliquer sur le bouton . Entrer vos modifications ou votre rappel, puis valider en cliquant sur l'icône . La notification est immédiatement envoyée à la Cellule Transport, qui est supposée y apporter une réponse. La réponse est inscrite en regard de la notification dans la demande.

2.4 Traitement de la demande par la Cellule Transport

Si la Cellule Transport juge la demande déraisonnable ou hors délai, elle peut refuser la demande ou prendre l'avis de l'Inspection pédagogique. Si l'inspecteur trouve également la demande déraisonnable ou hors délai sans justification, il peut refuser la demande. Un refus doit toujours être motivé.

La demande refusée revient alors dans la liste des tâches du Signataire, qui n'a pas d'autre choix que de la clôturer.

Une demande jugée incomplète peut éventuellement faire l'objet d'une décision "A préciser", auquel cas la demande revient chez le Signataire qui devra la compléter (ou la détruire s'il décide de l'abandonner).

Si la demande est jugée recevable, la Cellule Transport prépare la facture et l'envoie par email à l'adresse email professionnelle du Signataire. Une copie est également envoyée à l'adresse email éventuellement renseignée dans les paramètres de l'établissement.

La demande passe alors à l'étape Contrôle, où elle restera tant que le paiement complet de la facture n'aura pas eu lieu.

Une fois l'intégralité du paiement reçu, la demande est confirmée par la Cellule Transport et revient dans la liste des tâches de l'établissement avec le statut *Paid*. L'établissement n'a alors plus qu'à clôturer la demande.