

*Simple comme un papier et un crayon*



[www.c-logik.com](http://www.c-logik.com)



# Guide outils C-logik : mise en place et utilisation des « démarches tiers »

## SOMMAIRE

1.	Les principes .....	4
2.	Demande initiale (Arrivée n° 107) .....	5
3.	Démarche tiers (Départ n° 62) .....	6
4.	Information (Départ n° 63) .....	9
5.	Retour démarche tiers (Arrivée n° 108) .....	11
6.	Réponse (Départ n° 64) .....	13



## Avant-propos

Les progiciels édités par la société C-logik ont été conçus d'après l'outil de développement Windev® de PC Soft.. WINDEV® DE PC SOFT. est un AGL (Atelier de Génie Logiciel) sous Windows, c'est le plus complet, le plus simple et le plus utilisé en France, notamment par des « grands comptes », SSI et les administrations.

Les principes de ces progiciels sont la **simplicité** et la **sécurité**.

La **simplicité** est effective par l'ergonomie intuitive, la reprise de l'environnement Windows et la compatibilité totale avec les besoins d'une collectivité.

La saisie assistée est présente sur tous les champs nécessaires. Des listes déroulantes favorisent la saisie des informations.

Les actions à effectuer sont facilitées par le principe du « Visible – Invisible ». Lorsqu'une action n'est possible, qu'après par exemple la saisie initiale de champs, le bouton correspondant à cette action n'apparaît (n'est visible) qu'après la saisie des champs nécessaires.

Ce parti pris de « Visible – Invisible » permet une prise en main du progiciel très rapide.

La **sécurité** est gérée à plusieurs niveaux :

- droits fichiers et fonctionnels paramétrés individuellement pour chaque utilisateur,
- historique de tous les événements (enregistré le..., rédigé le...),
- traçabilité de toutes les actions effectuées avec le progiciel (identité de l'auteur de la modification, date et heure, poste utilisé, saisie automatisée de la modification « avant-après »)

Cette association, **simplicité + sécurité**, permet une réelle utilisation des progiciels autour de la volonté affichée de notre société, faire des outils méritant la qualité:

***Simple comme un papier et un crayon.***

Bonne lecture.



# 1. Les principes

Une « démarche tiers » consiste à traiter une demande présentée par un interlocuteur extérieur pour laquelle il est nécessaire que vous disposiez d'un avis (d'une information...) d'un tiers extérieur avant la réponse définitive à la demande initiale.

Par exemple :

## Demande initiale

Madame Natacha DEMANDE qui demeure au 11 rue de la Demande à Nice (interlocuteur extérieur), souhaite obtenir une décoration. Pour cela, elle saisit le responsable de votre structure (Monsieur Joël REGNAULT).

## Démarche tiers

Monsieur Joël REGNAULT n'est pas compétent pour l'attribution de cette médaille. Il doit auparavant saisir un « tiers » : Docteur Robert TIERS au 23 rue du Tier à Paris (interlocuteur extérieur), qui pourra déterminer si la médaille peut être attribuée à Madame Natacha DEMANDE.

## Information

Il est fréquent que Monsieur Joël REGNAULT souhaite que Madame Natacha DEMANDE sache que son dossier est en cours de traitement et par conséquent l'informe par courrier de la démarche qu'il entreprend auprès du Docteur Robert TIERS.

## Retour démarche tiers

Quelque temps après, le Docteur Robert TIERS répond à Monsieur Joël REGNAULT au sujet de la demande présentée.

## Réponse

A partir de maintenant, tous les éléments sont en la possession de Monsieur Joël REGNAULT, une réponse précise peut être adressée à Madame Natacha DEMANDE.

Le traitement avec CourrierLogik se décomposera selon les phases suivantes :

## Demande initiale

Le courrier de Madame Natacha DEMANDE concernant une remise de décoration est enregistré (Arrivée n° 107).

## Démarche tiers

Avant de pouvoir répondre à cette Arrivée n° 107, il convient de saisir Monsieur Robert TIERS (interlocuteur extérieur) de ce dossier (Départ n° 62).

## Information

La « démarche tiers » étant rédigée, vous pouvez donc informer Madame Natacha DEMANDE de la « démarche » (intervention) que vous avez effectuée (Départ n° 63).

## Retour démarche tiers

La réponse du Docteur Robert TIERS vous parvient, ce document Arrivée est enregistré (Arrivée n° 108).

## Réponse

Le traitement du courrier initial de Madame Natacha DEMANDE (Arrivée n° 107) est possible et peut donner lieu à réponse (Départ n° 64).



## 2. Demande initiale (Arrivée n° 107)

Madame Natacha DEMANDE qui demeure au 11 rue de la Demande à Nice (interlocuteur extérieur), souhaite obtenir une décoration. Pour cela, elle saisit le responsable de votre structure (Monsieur Joël REGNAULT).

Le courrier de Madame Natacha DEMANDE concernant une remise de décoration est enregistré (Arrivée n° 107).

Assistant de gestion des flux de documents - [ Ecran arrivée \* ]

Fichier Utilitaires Utilisateur ?

Document envoyé par DEMANDE Natacha

Interlocuteur

Arrivée

Chercher arrivées(s)

Départ

chrono général, service O : [ ] départ "lié" : [ ]

type et nature du document : courrier [ ]

adressé avec AR, en RAR... : [ ] n° : [ ] références : [ ]

pièces jointes : [ ] enregistrée le : 25/01/2006

transmis au service O le : 25/01/2006 12 délai : 15 jours écrit le : 02/01/2006 12 départ avant : 09/02/2006

adressé à : Monsieur Joël REGNAULT

original (O) pour : Direction Générale des Services

copie(s) pour : [ ]

objet : demande de décoration

classement transversal : [ ]

document "arrivée" classé : [ ]

armoire, tiroir, dossier : [ ]

commentaires : [ ]

Courrier Signalé / Urgent : [ ]

Libre 2 : [ ]

Cette arrivée est nouvelle.

Changer d'interlocuteur

Nouvelle arrivée

Enregistrer l'arrivée

Traiter l'arrivée

Le courrier est enregistré.



Le numéro 107 est attribué à cette arrivée.

Document envoyé par DEMANDE Natacha

chrono général, service O : 20060000107 71 départ "lié" : [ ]

type et nature du document : courrier [ ]

adressé avec AR, en RAR... : [ ] n° : [ ] références : [ ]

pièces jointes : [ ] enregistrée le : 25/01/2006

Cet enregistrement (Arrivée n° 107) reste en attente de traitement.

La réponse à cette arrivée n'est pas traitée. Elle doit être envoyée avant le 09/02/2006. Elle n'est pas faite.

### 3. Démarche tiers (Départ n° 62)

Monsieur Joël REGNAULT n'est pas compétent pour l'attribution de cette médaille. Il doit auparavant saisir un « tiers » : Docteur Robert TIERS au 23 rue du Tier à Paris (interlocuteur extérieur), qui pourra déterminer si la médaille peut être attribuée à Madame Natacha DEMANDE.

Avant de pouvoir répondre à cette Arrivée n° 107, il convient de saisir Monsieur Robert TIERS (interlocuteur extérieur) de ce dossier (Départ n° 62).

Vous choisissez « Traiter l'arrivée »



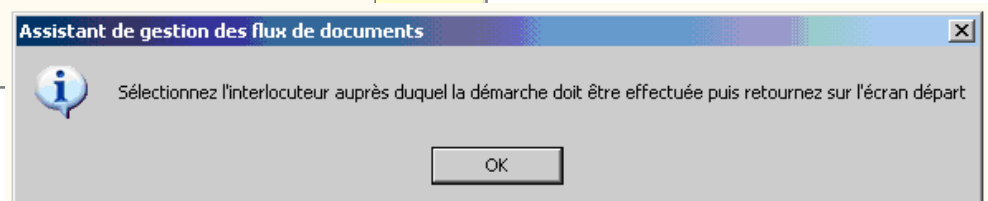
puis



Il convient à présent de choisir auprès de qui vous allez effectuer cette « démarche tiers » (Monsieur Robert TIERS).

L'écran interlocuteur apparaît :

avec le message

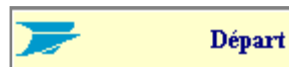


Vous sélectionnez donc « TIERS » dans le champ « Nom »

Nom

La fiche du Docteur Robert TIERS apparaît :

Vous pouvez à présent accéder à l'écran « Départ »



où le bandeau **Démarche auprès de TIERS Robert suite à la demande de DEMANDE Natacha** rappelle l'action effectuée.

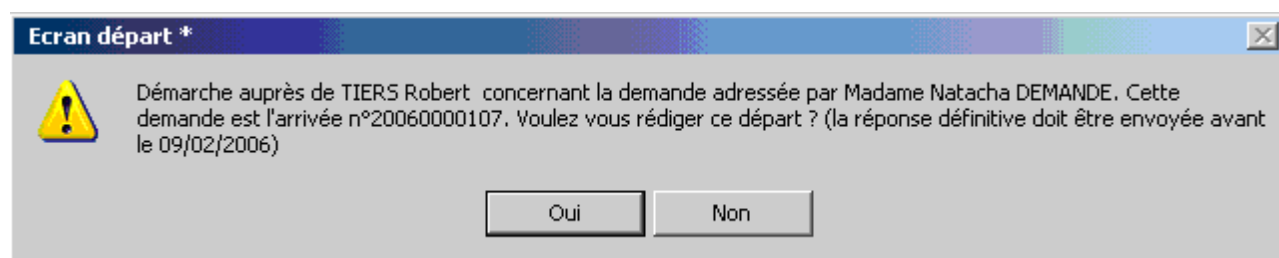
Vous n'avez plus qu'à traiter le départ.



**1 logiciel ou 2 comptes achetés, TOUS les autres onems (hors prestations) - hotline 2 minutes (contractuelles) 8 h - 18 h**  
115 boulevard Castel Lautier Bâtiment A2 Sainte Anne 83000 TOULON 04 94 06 78 90 assistance@c-logik.com [www.c-logik.com](http://www.c-logik.com)

**Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 7 sur 13)**

Le message suivant vous rappelle l'action effectuée :



Lorsque la rédaction est effectuée, le départ (numéro 62) est enregistré, relié à l'arrivée « source » numéro 107,

Démarche auprès de TIERS Robert suite à la demande de DEMAND			
chrono général, service E	20060000062	32	arrivée "liée" 20060000107
type et nature du document	courrier		

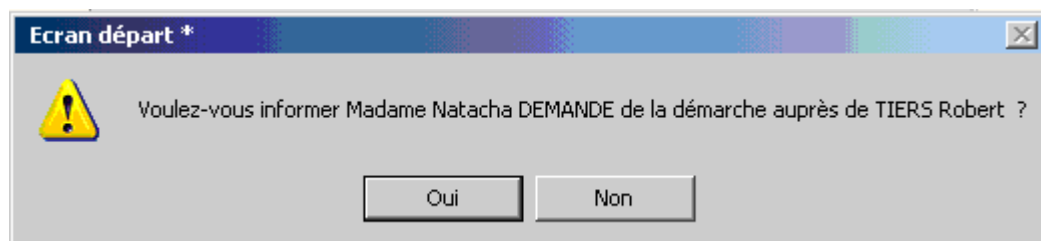
et affiche dans la « zone photographique » située en bas de l'écran l'information :

Ce départ est la démarche auprès de TIERS Robert (suite à la demande de Madame Natacha DEMANDE). Il est envoyé le 25/01/2006. Il est en attente d'une réponse avant le 24/02/2006. La réponse définitive à Madame Natacha DEMANDE doit être envoyée avant le 11/03/2006.

qui vous renseigne à nouveau de l'état d'avancement de ce dossier,  
accessibles également par l'historique.



Vous pouvez à présent, si vous le souhaitez, informer Madame Natacha DEMANDE de la démarche effectuée auprès du Docteur TIERS concernant sa demande :

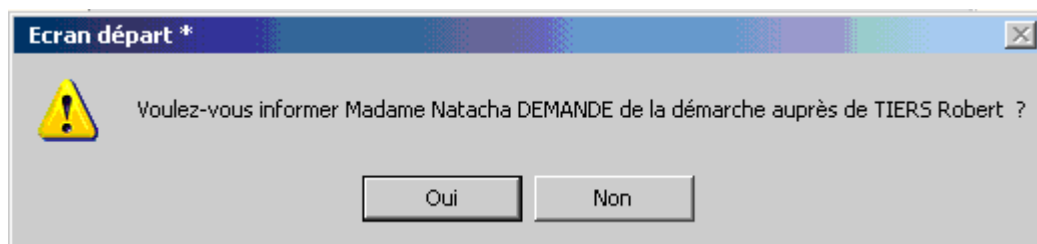




## 4. Information (Départ n° 63)

Il est fréquent que Monsieur Joël REGNAULT souhaite que Madame Natacha DEMANDE sache que son dossier est en cours de traitement et par conséquent l'informe par courrier de la démarche qu'il entreprend auprès du Docteur Robert TIERS.

La « démarche tiers » étant rédigée, vous pouvez donc informer Madame Natacha DEMANDE de la « démarche » (intervention) que vous avez effectuée (Départ n° 63) en choisissant « Oui ».



L'écran « Départ » suivant vous apparaît :

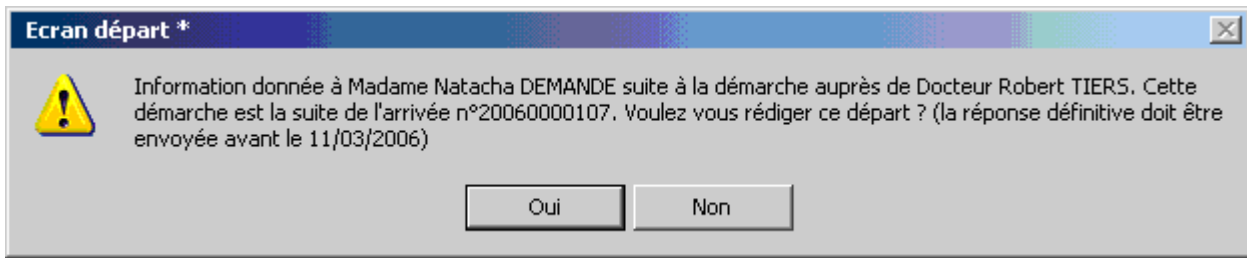
où le bandeau rappelle l'action effectuée :

**Information donnée à Madame Natacha DEMANDE concernant la démarche auprès de Docteur Robert TIERS**

Vous n'avez plus qu'à traiter le départ.



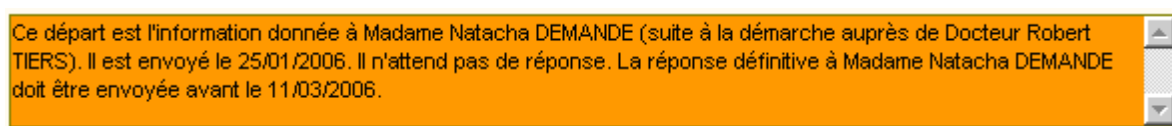
Le message suivant vous rappelle l'action effectuée :



Lorsque la rédaction est effectuée, le départ (numéro 63) est enregistré, relié à l'arrivée « source » numéro 107,

Information donnée à Madame Natacha DEMANDE concernant la démarche auprès			
chrono général, service E	20060000063	33	arrivée "liée" 20060000107
type et nature du document	courrier		

et affiche dans la « zone photographique » située en bas de l'écran l'information :



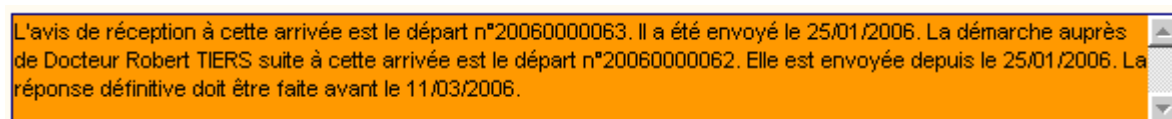
qui vous renseigne à nouveau de l'état d'avancement de ce dossier.

Ce départ numéro 63 est considéré comme un « Avis de réception » à l'arrivée « source » numéro 107.

L'arrivée « source » est liée, pour l'instant, au départ numéro 62 (la démarche effectuée) et non pas au départ numéro 63 (l'information donnée).

Document envoyé par Madame Natacha DEMANDE			
chrono général, service O	20060000107	71	départ "lié" 20060000062
type et nature du document	courrier		

Cependant, comme toujours, figurent dans la « zone photographique » située en bas de l'écran les informations principales :



accessibles également par l'historique.



Vous n'avez plus qu'à attendre la réponse du Docteur Robert TIERS pour pouvoir, à votre tour, répondre à Madame Natacha DEMANDE.

## 5. Retour démarche tiers (Arrivée n° 108)

Quelque temps après, le Docteur Robert TIERS répond à Monsieur Joël REGNAULT au sujet de la demande présentée.

La réponse du Docteur Robert TIERS vous parvient, ce document Arrivée est enregistré (Arrivée n° 108).

Assistant de gestion des flux de documents - [ Ecran arrivée \*]

Fichier Utilitaires Utilisateur ?

Document envoyé par TIERS Robert

chrono général, service O 20060000108 72 départ "lié"

type et nature du document courrier

adressé avec AR, en RAR... n° références

pièces jointes enregistrée le 25/01/2006

transmis au service O le 25/01/2006 12 délai : 15 jours, écrit le 05/01/2006 12 départ avant 09/02/2006

adressé à Monsieur Joël REGNAULT

original (O) pour Direction Générale des Services

copie(s) pour

objet réponse a la demande de décoration

classement transversal

document "arrivée" classé

armoire, tiroir, dossier

commentaires

Courrier Signalé / Urgent

Libre 2

La réponse à cette arrivée n'est pas traitée. Elle doit être envoyée avant le 09/02/2006. Elle n'est pas faite.

Dupliquer arrivée

Numérisation / Pièces Jointes

Nouvelle arrivée

Workflow

Etiquette

Enregistrer l'arrivée

Traiter l'arrivée

Bonjour Madame Laurence MICHÂU, nous sommes le mercredi 25 janvier 2006, il est 15 heures et 14 minutes, jour de la Conversion de Saint Paul

Démarrer Pack C-logik Assistant de gestion ... Démarche tiers - Microso...

15:14

Le numéro 108 est attribué à cette arrivée.

Document envoyé par TIERS Robert

chrono général, service O 20060000108 72 départ "lié"

type et nature du document courrier

Cet enregistrement (Arrivée n° 108) reste en attente de traitement.

La réponse à cette arrivée n'est pas traitée. Elle doit être envoyée avant le 09/02/2006. Elle n'est pas faite.

La personne chargée de ce dossier reçoit cette Arrivée 108 et se rappelle qu'elle est la suite du courrier départ envoyé précédemment au Docteur Robert TIERS(Départ n° 62).

Il convient donc de lier ce Départ numéro 62 à cette arrivée numéro 108.

Il est possible de « retrouver » ce Départ avec la fonctionnalité

dans l'écran Interlocuteur après avoir sélectionné « TIERS ».



Lorsque le Départ numéro 62 est donc « repéré », étant positionné sur l'Arrivée numéro 108, il suffit de cliquer sur situé en haut de l'écran à droite du champ « départ lié »,

de saisir le numéro Départ 62

et de répondre « Oui », puisque c'est le cas, aux messages qui apparaissent ensuite :

Vous pouvez à présent, si vous le souhaitez, répondre au courrier initial de Madame Natacha DEMANDE.

## 6. Réponse (Départ n° 64)

A partir de maintenant, tous les éléments sont en la possession de Monsieur Joël REGNAULT, une réponse précise peut être adressée à Madame Natacha DEMANDE.

Le traitement du courrier initial de Madame Natacha DEMANDE (Arrivée n° 107) est possible et peut donner lieu à réponse (Départ n° 64).

Écran arrivée \*

Vous pouvez maintenant traiter la réponse à Madame Natacha DEMANDE.

OK

Assistant de gestion des flux de documents - [ Écran arrivée \* ]

Retour à l'accueil

Interlocuteur

Arrivée

Document envoyé par Madame Natacha DEMANDE

Document n° 20060000107

type et nature du document : courrier

adressé avec AR, en RAR... : n°

références : 20060000062

enregistré le : 25/01/2006

transmis au service O le : 25/01/2006

écrit le : 02/01/2006

adressé à : Monsieur Joël REGNAULT

original (O) pour : Direction Générale des Services

copie(s) pour :

objet : demande de décoration

classement transversal :

document "arrivée" classé :

amorce, tiroir, dossier :

commentaires :

Courrier Signifié / Urgent :

Libre 2 :

Choisissez le traitement

Traitement automatique

Traitement par mail

Pas de réponse

Accusé Réception

Réponse

Démarche Tiers

Chercher arrivée(s)

Tracabilité arrivée

Départ

Vous êtes donc à présent positionné sur l'Arrivée numéro 107,

vous choisissez « Traiter l'arrivée »



puis



et rédigez normalement le Départ numéro 64 réponse à l'Arrivée 107

Assistant de gestion des flux de documents - [ Écran départ \* ]

Retour à l'accueil

Interlocuteur

Arrivée

Départ

Document adressé à Madame Natacha DEMANDE

Document n° 20060000064

type et nature du document : courrier

envoyé avec AR, en RAR... : n°

références : JR / JC / LM

enregistré le : 25/01/2006

expédié le : 25/01/2006

signé par : Monsieur Joël REGNAULT

service émetteur : Direction Générale des Services

copie(s) pour :

objet : demande de décoration acceptée

classement transversal :

document "départ" classé :

amorce, tiroir, dossier :

commentaires :

Dupliquer départ

Numérotation / Pièces Jointes

Parapheur

Nouveau départ

Annuler le départ

Traiter le départ

Chercher départ(s)

Tracabilité départ

Les messages dans la « zone photographique » sont cohérents...

Ce départ est la réponse de l'arrivée n°20060000107. Il est envoyé le 25/01/2006. Il n'attend pas de réponse.

La traçabilité de l'Arrivée numéro 107 nous délivre l'ensemble des actions effectuées :

date	événements
01/2006	Cette arrivée est créée le 25/01/2006. La réponse n'est pas traitée. Elle doit être envoyée avant le 09/02/2006.
01/2006	La démarche auprès de Docteur Robert TIERS est le départ n° 20060000062. Il est envoyé le 26/01/2006. Il est en attente d'une réponse avant le 24/02/2006.
01/2006	L'information donnée à Madame Natacha DEMANDE suite à la démarche auprès de Docteur Robert TIERS est le départ n° 20060000063. Il est envoyé le 26/01/2006. Il n'attend pas de réponse.
01/2006	La réponse (arrivée n° 20060000108) à la démarche auprès de Docteur Robert TIERS est obtenue.
01/2006	Nouveau traitement, la réponse est le départ n° 20060000064. Il est envoyé le 26/01/2006. Il n'attend pas de réponse.

1 logiciel ou 2 comptes achetés, TOUS les autres offerts (hors prestations) - hotline 2 minutes (contractuelles) 8 h - 18 h  
115 boulevard Castel Lautier Bâtiment A2 Sainte Anne 83000 TOULON 04 94 06 78 90 assistance@c-logik.com www.c-logik.com

Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 13 sur 13)