

*Simple comme un papier et un crayon*



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



# Guide découverte: GRCLogik (Gestion Relation Citoyen)



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

*Ce document est destiné au seul usage interne de votre structure (page 1 sur 9)*

# Sommaire

1	Demande de l'administré depuis le formulaire de contact .....	4
2	Interface d'intégration des demandes issues du formulaire .....	5
3	Fonctionnalités spécifiques et automatisations .....	6
4	Traitement dans le logiciel des demandes 'GRC' .....	7



## Avant-propos

Les outils **C-logik** sont conçus d'après l'atelier 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 », SSII **et les administrations**. Cet **AGL** permet la prise en main rapide des outils **C-logik** grâce à sa grande convivialité.

Les principes du progiciel 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. Chaque courrier comporte une « photographie » instantanée de son état avec des codes couleur (**rouge, orange, vert**).

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 (arrivée enregistrée le..., réponse rédigée le..., réponse envoyée 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 du progiciel autour de la volonté affichée de notre société, faire des progiciels méritant la qualité :

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

Cependant il est nécessaire d'acquérir quelques réflexes de base pour une utilisation sereine et efficace des outils **C-logik**. Nous vous proposons de découvrir ce guide constitué de quelques pages.

Les indications (éventuelles) à caractère réglementaire ou juridique sont fournies par C-logik à titre d'information et n'engagent pas la responsabilité de C-logik.



## 1 Demande de l'administré depuis le formulaire de contact

C-logik fournit un formulaire de contact que la collectivité insère dans son site Internet.

Ce formulaire contient 5 champs obligatoires paramétrables :

- prénom
- NOM
- code postal
- adresse mail
- type de demande
- objet de la demande
- détail de la demande

d'autres champs sont disponibles ainsi que la possibilité d'ajouter des pièces jointes.

Il est important d'indiquer les conditions particulières relatives au RGPD dans cette page.

Laissez nous votre message !

### Contact

ACCUEIL > NOUS CONTACTER

Vos informations :

CIVILITÉ \*  
☐ Madame ☐ Monsieur

RAISON SOCIALE

PRÉNOM \*

NOM \*

Vos coordonnées :

ADRESSE MAIL \*

TÉLÉPHONE

Votre adresse :

NUMÉRO DE LA VOIE  
ex : 220

VOIE  
ex : Rue du Paradis

COMPLÉMENT D'ADRESSE  
ex : Résidence des Anges

CODE POSTAL \*

VILLE

Votre demande :

TYPE \*  
--Sélectionner le type--

OBJET DE LA DEMANDE \*

DÉTAIL DE LA DEMANDE \*

AJOUTER UNE PIÈCE-JOINTE  
ASSUREZ-VOUS QUE VOS PIÈCES-JOINTES SOIENT PERMISES SI VOUS VOULEZ QU'ELLES SOIENT BIEN TRANSMISES  
LA TAILLE MAXIMALE AUTORISÉE PAR PIÈCE EST DE 16 MO  
 Aucun fichier choisi  
 Aucun fichier choisi  
 Aucun fichier choisi

Protection des données :

Les informations recueillies sur ce formulaire sont récoltées et utilisées par la Mairie de Mougins uniquement pour répondre au mieux à votre demande et en accord avec notre [politique de confidentialité](#).  
Elles sont conservées selon les durées en vigueur conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen relatif à la Protection des Données Personnelles.  
Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de portabilité et de suppression des données qui vous concernent et les faire rectifier en contactant : [communication@...com](mailto:communication@...com)

Validation :



## 2 Interface d'intégration des demandes issues du formulaire

Une interface spécifique est accessible depuis CourierLogik listant toutes les demandes issues du formulaire.

On accède à l'interface depuis le bouton '(e)' situé en haut de l'écran 'Arrivée'.



Rattachement des demandes GRC

6 demandes GRC en attente de traitement

demandé le	à	catégorie	objet	prénom	nom	adresse mail	message
02/05/2022	09:26	Autre	élagage du platane + trou sur la chaussée	Bernard	BIGANO	bernard.bigano@gn	bonjour, je suis propriétaire de la maison située 346 ave de pibonson au niveau du lavoir, nous sommes envahis par les feuilles du platane qui bouche les skimmers et me fait griller le moteur de la piscine, est-il possible que vous puissiez le tailler, par la même occasion, je vous signale un trou sur la chaussée côté droit montant qui est dangereux pour les motocycles. dans l'attente d'une réponse, je vous prie d'agréer, mes salutations distinguées.
02/05/2022	15:18	Candidature - Er	Candidature employé administratif - as	Julia	COLOMBE	julia.colombe@fr	Madame Monsieur, - - Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint ma candidature au poste susmentionné. - - Dans l'attente. - - Remerciements anticipés. - - Sincères salutations, - - Julia Colombe - - N.B: une copie de mes autres lettres de références sont disponibles... Je me permet aujourd'hui de postuler dans votre établissement, en rechercher d'un contrat à temps plein. Actuellement auxiliaire de vie à domicile en petit contrat je suis une personne dynamique, à l'écoute, avec le sens du relationnel, qui a l'esprit d'équipe et motivée. Restant à votre disposition pour toutes informations complémentaires, je suis disponible pour vous rencontrer lors d'un entretiens à votre convenance. - - Veuillez agréer, madame, monsieur, l'expression de mes s'insère salutations. - - Ilna VIDALI
02/05/2022	18:14	Candidature - Emp	Candidature pour un temps plein	Ilna	VIDALI	vicari_ilona@yahoo	Madame, Monsieur bonjour, en tant que Présidente du lotissement Les Pins de Mouguins, j'aimerais connaître

**Liste des demandes**

**demande GRC en cours de traitement**

Raison sociale

Prénom - Nom

Mail

Tel - Mobile

N° - Voie (rue, avenue...)

Complément d'adresse

Code postal - Ville

Catégorie

Objet

Message

Pièces jointes

**données interlocuteur et arrivée en cours**

Adresse complète

Tel - Mobile

Adresse mail

Nature - Date

Original (O) pour

Copie(s) pour

Objet



### 3 Fonctionnalités spécifiques et automatisations

Le type de demande du formulaire peut être associé à la nature du document dans CourrierLogik permettant ainsi une automatisation de saisie des informations concernant l'arrivée.

En effet, la nature de document peut déclencher des automatisations de saisie de diffusion et de traitement.

Dans le même cadre, la saisie de la fiche interlocuteur est automatiquement réalisée depuis la saisie des informations réalisée par l'internaute et contrôlée par l'opérateur.

Les mêmes contraintes de saisie (majuscules, minuscules, formats...) sont appliquées au formulaire et permettent ainsi une homogénéité des saisies.

L'internaute peut ajouter des pièces jointes à sa demande, celles-ci sont automatiquement intégrées et océrisées. Le contenu de la demande ainsi que le contenu des pièces jointes pourront faire l'objet d'une recherche plein texte.



## 4 Traitement dans le logiciel des demandes 'GRC'

Ici nous allons traiter la demande faites par 'Monsieur Bernard BIGANO'.

Voici la décomposition des 3 écrans de l'interface :

**Écran 1 : Listing de toutes les demandes 'GRC'**

demandé le	à	catégorie	objet	prénom	nom	adresse mail	message
02/05/2022	09:26	Autre	élagage du platane + trou sur la chaussée	Bernard	BIGANO	bernard.bigano@	bonjour, je suis propriétaire de la maison située 346 ave de pibonson au niveau du lavoir, nous sommes envahis par les feuilles du platane qui bouche les skimmers et me fait griller le moteur de la piscine, est-il possible que vous puissiez le tailler, par la même occasion, je vous signale un trou sur la chaussée côté droit montant qui est dangereux pour les motocycles. dans l'attente d'une réponse, je vous prie d'agréer, mes salutations distinguées.
02/05/2022	15:18	Candidature - Emp	Candidature employé administratif - assistante - secrétaire	Julia	COLOMBE	julia.colombe@free	Madame Monsieur, - Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint ma candidature au poste susmentionné. - Dans l'attente. - Remerciements anticipés. - Sincères salutations, - Julia Colombe -
02/05/2022	18:14	Candidature - Emp	Candidature pour un temps plein	Ilna	VDALI	vicari_liona@yahoo	- N.B. une copie de mes autres lettres de références sont disponibles sur demande. Je ne permet aujourd'hui de postuler dans votre établissement en rechercher d'un contrat à temps plein. Actuellement auxiliaire de vie à domicile en petit contrat, je suis une personne dynamique, à l'écoute, avec le sens du relationnel qui a l'esprit d'équipe et motivé. Restant à votre disposition pour toutes informations complémentaires. Je suis disponible pour vous rencontrer lors d'un entretien à votre convenance. - Veuillez agréer, madame, monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. - Ilna VDALI
02/05/2022	19:14	Urbanisme	Informations sur une parcelle cadastrale	Isabele	EBELL	isa@isa-fidense.co	Madame, Monsieur bonjour, en tant que Présidente du lotissement Les Pins de Mougins, j'aimerais connaître le nom du propriétaire de la parcelle BN 35 qui se trouve être englobée dans notre lotissement. Cette parcelle était susceptible d'être déclarée "sans maître" en 2010 et j'aimerais donc savoir ce qu'il en est à ce jour. Vous en remerciant par avance, bien cordialement, Isabelle Ebell
31/08/2022	18:31	Culture	TEST GRC 21072022	David	Lucas	assistance@c-logik	Bonjour à tous ! Vous trouverez en pièce jointe la revue de presse de ce jour.

**Écran 2 : récupération et saisie automatique des éléments transmis par l'administré**


**Écran 3 : recherche dans la base 'CourrierLogik' de l'interlocuteur ayant contacté la collectivité via le formulaire**

Écran 1 : listing de toutes les demandes 'GRC',

Écran 2 : récupération et saisie automatique des éléments transmis par l'administré,

Écran 3 : recherche dans la base 'CourrierLogik' de l'interlocuteur ayant contacté la collectivité via le formulaire,

Le logiciel a récupéré les éléments saisis (2) par Bernard BIGANO dans le formulaire de contact du site internet de la collectivité. Puis une recherche automatique de l'interlocuteur a été lancée (3), le logiciel indique que cet interlocuteur n'existe pas en base, il faut donc le créer.

Je clique sur le bouton  puis sur 'Oui'.

**Question**

L'interlocuteur 'Bernard BIGANO' n'a pas été trouvé.

Voulez-vous le créer.

- Oui : vous allez passer sur l'écran Interlocuteur, les données connues seront pré-remplies.

- Non : aucun interlocuteur ne sera créé et aucun ne sera sélectionné.

**Recherche d'un interlocuteur**

raison sociale - raccourci

nom: BIGANO

civilité, prénom, nom, raison sociale, service, fonction, rubrique, ville, adresse

le nom de l'interlocuteur commence par 'BIGANO'

Aucun interlocuteur ne correspond à votre recherche.

Les informations saisies par l'internaute sont reportées dans l'écran 'Interlocuteur' en mode 'création', sont contrôlées (ou modifiées) par l'utilisateur puis validées.

Il ne reste plus qu'à définir le service en original et les éventuels services en copie puis traiter la demande.

Il est également possible de « lier » le type de demande du formulaire à la « nature de document » et ainsi utiliser les outils d'automatisation de saisie et de traitement. (cf « Guide\_logiciel\_nature\_regles » accessible depuis le menu 'Administrateur' de CourrierLogik).



La 'demande GRC', réalisée depuis le site internet de votre structure est désormais enregistrée dans le logiciel, comme une arrivée de type 'demande GRC' (1), et une fiche PDF de la demande a été générée par le logiciel (2).

L'arrivée pourra désormais être traitée comme n'importe quelle arrivée par le service compétent, dans cet exemple c'est le service technique qui est en original concernant cette demande, et qui doit donc la traiter.

Enfin dans cet exemple, la nature de document sélectionnée lors de l'enregistrement de la demande est paramétrée pour envoyer un AR par mail dès réception et enregistrement de la 'demande GRC'.

Le service technique envoie donc un AR par mail, avant de traiter par une réponse cette arrivée de type 'demande GRC'.

Exemple de la génération d'un AR par mail suite à une demande d'emploi enregistrée via le module GRC :

