

# Formation

## Téléformulaire : Gérer et suivre les demandes des citoyens

### Durée

---

- 1/2 journée

### Pré-requis

---

- Etre adhérent au GIP e-bourgogne
- Connaitre l'environnement Windows
- Etre habilité à traiter les demandes des citoyens

### Les objectifs de cette formation

---

Cette formation vous permettra d'appréhender les principales fonctionnalités de notre plateforme de gestion et de suivi des demandes des citoyens envoyées via les téléformulaire de votre site internet.

### A l'issue de la formation vous devrez être capable de

---

- Comprendre le fonctionnement des différents profils d'utilisateurs
- Prendre en charge une demande de citoyen du début à la fin de la procédure
- Communiquer avec le citoyen et vos collègues autour des demandes à traiter

### Déroulement de la formation

---

#### 1) Rappel sur les différents profils

- A : Rôles et habilitations
- B : Liste des téléformulaire activés sur votre site
- C : Liste des agents utilisateurs

#### 2) Suivre les demandes des citoyens

- A : Accéder à l'outil de suivi des demandes
- B : Principales étapes de suivi d'une demande
- C : Détails et historique des demandes

#### 3) Système de notification des citoyens

- A : Prise en compte de la demande
- B : Information de bon traitement
- C : ...

#### 4) Messages à destination des citoyens

- A : Demande de pièces complémentaires
- B : Demande de rendez-vous
- C : ...

#### 5) Information sur les statistiques