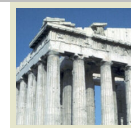




Plan du document

1. Introduction de la matière et du rôle du logiciel
2. Descriptif fonctionnel du produit
3. Les liaisons de l'application avec d'autres programmes de la gamme Acropole
4. Les services associés au logiciel



1. Introduction de la matière et du rôle du logiciel

Une fonction de gestion interne peut toujours, après analyse sérieuse, se décliner en terme de procédure reprenant point par point les différents stades de l'évolution d'un dossier ou d'une action quelconque.

C'est le principe appliqué par les procédures ISO et plus particulièrement celles de la série 9000 destinées aux entreprises de services (publics ou privés).

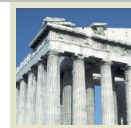
De nombreuses tâches communales pourraient faire l'objet de ce type d'analyse et recourir à ce type d'outil.

L'outil générique de la gamme Acropole porte le nom d'Acropole Gestion de procédures et peut être paramétré à toute fonction de gestion procédurale interne (avec ou sans le support de Stésud).

Il s'agit de définir les étapes d'une procédure, leurs caractéristiques, leurs délais d'exécution, les intervenants, etc.

Le système offre la possibilité d'émettre un document pré-formaté à chaque étape de la procédure par application de la fonction de publipostage.

Certaines applications typiques s'adaptent particulièrement bien à ce type de gestion, parmi celles-ci, la plus utilisée en clientèle Stésud concerne la gestion des réclamations de taxes.



2. Descriptif fonctionnel du produit

Acropole Réclamations taxes est un gestionnaire de procédures associé à une gestion de textes faisant l'objet de bibliothèques propres à l'application.

The screenshot shows the 'Gésec' application window with the following details:

- Libellé: Lagaffe Gaston
- Type: Taxes
- Date d'ouverture: 07/11/2000

Liste des étapes

N°	Intitulé	Signature	Responsable	Document
1	enregistrement de la réclamation	PGH		Proc14 - accusé de réception au réclama
2	envoi recommandé de l'accusé de réception à l'avoc	PGH		Proc14 - accusé réception à l'avocat
3	envoi recommandé au réclamant	PGH	R. VANNIEUWEN	Proc14 - envoi recommandé au réclama
4	envoi recommandé à			
5	rédaction du rapport			
6	rédaction du PV d'au			
7	envoi recommandé à			
8	envoi recommandé d			
9	rédaction du projet d			
10	décision favorable po			
11	envoi recommandé à			
12	décision favorable pa			

Paramètres

Etape	Nom	Valeur
0	Classification demandeur	
0	Entité demandeur	
0	Département demandeur	
0	Nom demandeur	Lagaffe
0	Prénom demandeur	Gaston
0	Titre demandeur	Monsieur
0	Numéro demandeur	2000/78
0	Rue demandeur	Rue Dupuis 47
0	Code postal demandeur	5000
0	Localité demandeur	Namur

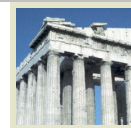
Accès en consultation à la bibliothèque des procédures

The screenshot shows the search interface for procedure texts:

- Recherche Critère: Intitulé
- Service: Comptabilité

Intitulé	Service	Non
Proc15 - Taxe 2 - lettre recom.pour le dégrèvement total	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc15 - Taxe 2 - rapport du SGF au C.E.	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc15 - Taxe 2 - rédaction du PV d'audition	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - accusé de réception à l'avocat	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - accusé de réception au réclamant	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - audition proposition de décision	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - déc.favorable partielle, envoi recom au déci	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - déc.favorable partielle, rédaction d'une délibérati	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - délibération pour rejet irrecevabilité	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - délibération rejet	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - envoi avocat après audition	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - envoi avocat décision favorable partielle	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - envoi avocat signification rejet	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - envoi recommandé au réclamant	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1
Proc16 - Taxe 2 - envoi recommandé au réclamant après audition	Comptabilité	D:\GESECO\PROCED\PROC1

Accès en consultation à la bibliothèque des textes



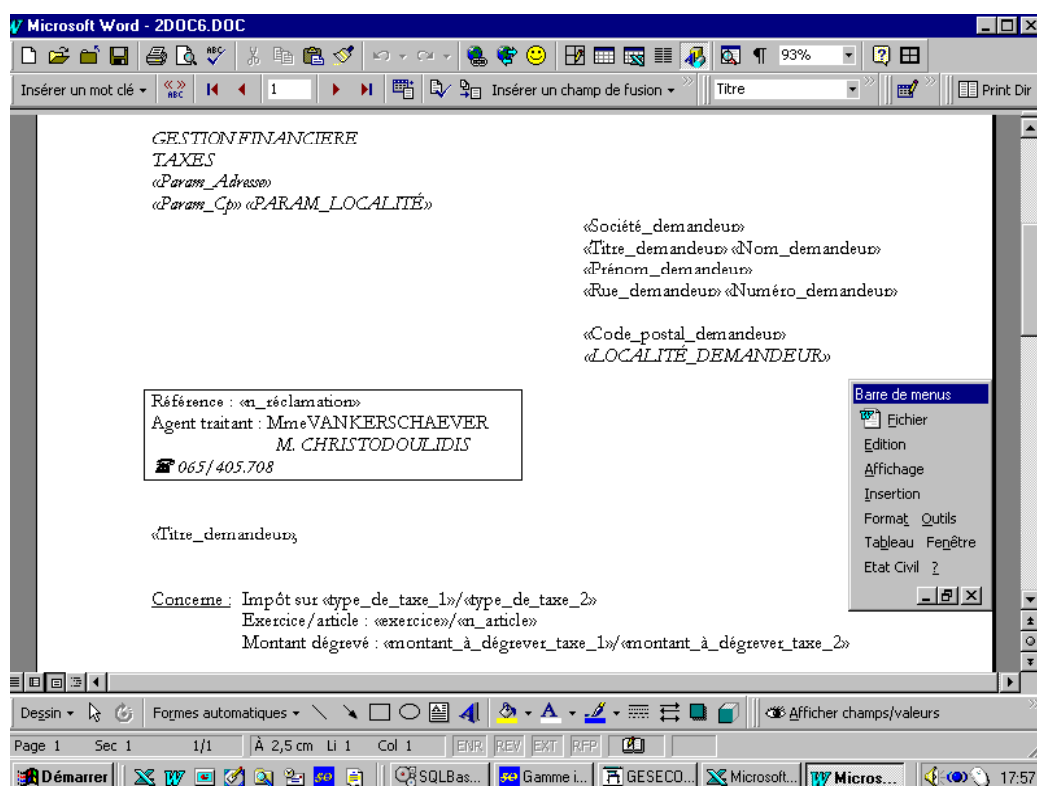
Le traitement de tout dossier administratif implique la réalisation d'un certain nombre d'étapes. L'ensemble des étapes dans un objectif déterminé s'appelle une procédure.

Ces étapes peuvent être de différentes natures, impliquer ou non l'impression d'un document, avoir un délai (légal ou non) de réalisation.

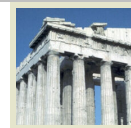
Les gestionnaires de procédures de la gamme Acropole gèrent l'exécution et le déroulement des étapes de l'exécution d'un dossier. Ils reposeront donc sur des bibliothèques de procédures et de textes standards.

Les procédures pour gérer des dossiers de réclamations taxes sont différentes selon que l'on traite une réclamation immondicie, égout ou autre ou par exemple selon que la réclamation est introduite par un redevable ou par un avocat mandaté par lui.

Tous les textes enregistrés dans la bibliothèque de textes, le sont en format publipostage permettant de les compléter automatiquement par les données d'un dossier particulier.



Modèle de texte en format publipostage généré par l'application (outil de création de textes interne)



2.1. Ouverture d'un dossier

Au départ de la liste de tous les dossiers en cours ou d'une liste de dossiers triée sur critères, l'ouverture d'un dossier a lieu par double clic sur le titre du dossier souhaité.

Le dossier ainsi ouvert présente la procédure des étapes s'y rapportant et indique automatiquement l'étape à laquelle le traitement est parvenu.

PrMod	Libellé	Date d'ouverture	Type de dossi	Numéro	Service
<input type="checkbox"/>	Madame Dupont Eléonore	07/11/2000	Taxes	2000/Taxes/4	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Lagaffe Gaston	07/11/2000	Taxes	2000/Taxes/5	Comptabilité
<input checked="" type="checkbox"/>	Beulemans	13/11/2000	Taxes	2000/Taxes/6	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	réclamation de Mr Machin	14/03/2001	Taxes	2001/Taxes/10	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Monsieur Durand	20/03/2001	Taxes	2001/Taxes/11	Comptabilité
<input checked="" type="checkbox"/>	Dubois	03/05/2001	Taxes	2001/Taxes/12	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Démo de la firme Stésud	22/06/2001	Taxes	2001/Taxes/13	Comptabilité
<input checked="" type="checkbox"/>	Dossier Anderlues	12/07/2001	Taxes	2001/Taxes/14	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Dupont Roger	28/08/2001	Taxes	2001/Taxes/15	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	pickart	31/08/2001	Taxes	2001/Taxes/16	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	monsieur X	31/08/2001	Taxes	2001/Taxes/17	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	dossier de Machin	22/10/2001	Taxes	2001/Taxes/18	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Dupont	05/12/2001	Taxes	2001/Taxes/19	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Van Pevenage	30/01/2001	Taxes	2001/Taxes/7	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	dossier de Monsieur XSW	16/02/2001	Taxes	2001/Taxes/8	Comptabilité
<input type="checkbox"/>	Monsieur Durand	20/02/2001	Taxes	2001/Taxes/9	Comptabilité

Liste des dossiers en cours de traitement



GESECO WebComptabilité - [Dossier: 2000/Taxes/5, service: Comptabilité]

Fichier Geseco Fenêtre ?

Libellé: Lagaffe Gaston
 Type: Taxes
 Date d'ouverture: 07/11/2000

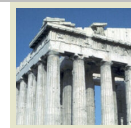
Liste des étapes

N°	Intitulé	Signature	Responsable	Document
7	envoi recommandé au réclamant	PGH		Proc14 - envoi recommandé au réclama
8	envoi recommandé du PV à l'avocat	PGH		Proc14 - envoi avocat après audition
9	rédaction du projet de décision après PV audition	PGH		Proc14 - audition - proposition de déci
10	décision favorable pour la totalité de la taxe	PGH		Proc14 - lettre recommandée pour le dé
11	envoi recommandé à l'avocat pour dégrèvement total	PGH		Proc14 - lettre avocat pour dégrèvement
12	décision favorable partielle - rédaction d'une délibéra	PGH		Proc14 - décision favorable partielle-réde
13	décision favorable partielle - envoi recommandé au r	PGH		Proc14 - décision favorable partielle - en
14	envoi avocat décision favorable partielle	PGH		Proc14 - envoi avocat décision favorable
15	rejet de la demande - rédaction de la délibération			Proc14 - délibération rejet
16	irrecevabilité de la demande - rédaction de la délibér			Proc14 - délibération pour rejet irrecevat
17	envoi recommandé au réclamant pour notifier le rejet			Proc14 - envoi recommandé pour rejet
18	envoi avocat pour notifier le rejet			Proc14 - envoi avocat signification rejet

NUM

Démarrer | W | SQLBas... | Gamme i... | GESE... | Microsoft... | Microsoft... | 18:02

Liste des procédures pour un dossier ouvert



2.2. Le traitement de l'étape

Une fois le dossier ouvert et moyennant les autorisations requises, l'utilisateur aura la possibilité de traiter cette étape (indication de la date de traitement, impression automatique du document se rapportant à cette étape s'il y a lieu, etc.).

Les automatismes du programme permettent un gain de temps considérable qu'il est proposé de consacrer (du moins partiellement) au dialogue citoyen en transmettant à Acropole Espace Citoyen une phrase préétablie renseignant le demandeur sur l'état d'avancement de son dossier (le système ayant communiqué à ce demandeur un mot de passe spécifique au dossier par l'intermédiaire de l'accusé de réception constituant toujours la première étape du traitement).

The screenshot shows the 'GESECO WebComptabilité' application window. The main area displays the following information:

- Libellé: Lagaffe Gaston
- Type: Taxes
- Date d'ouverture: 07/11/2000

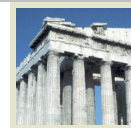
Below this is a table titled 'Liste des étapes':

N°	Intitulé	Signature	Responsable	Document
7	envoi recommandé au réclamant	PGH		Proc14 - envoi recommandé au réclama
8	envoi recommandé du PV à l'avocat	PGH		Proc14 - envoi avocat après audition
9	rédaction du projet de décision après PV audition	PGH		Proc14 - audition - proposition de décisi
10	décision favorable pour la totalité de la taxe	PGH		Proc14 - lettre recommandée pour le dé

An 'Information Web' pop-up window is open, showing details for the current step:

- Code: [] Date dossier: 07/11/2000
- Info Date: 11/05/2004
- Heure: 18:07
- Titulaire: Lagaffe Gaston
- Type dossier: Taxes
- Numéro dossier: 2000/Taxes/5
- Libellé dossier: Lagaffe Gaston
- Service: Comptabilité
- Texte: **Madame, Monsieur, nous avons l'honneur d'accuser réception de votre demande relative à un permis de lotir. nous vous informons cependant de bien vouloir prendre contact avec nos service car votre dossier nécessite le dépôt de pièces complémentaires que nous vous saurions gré de bien**

Ecran des données spécifiques à une étape

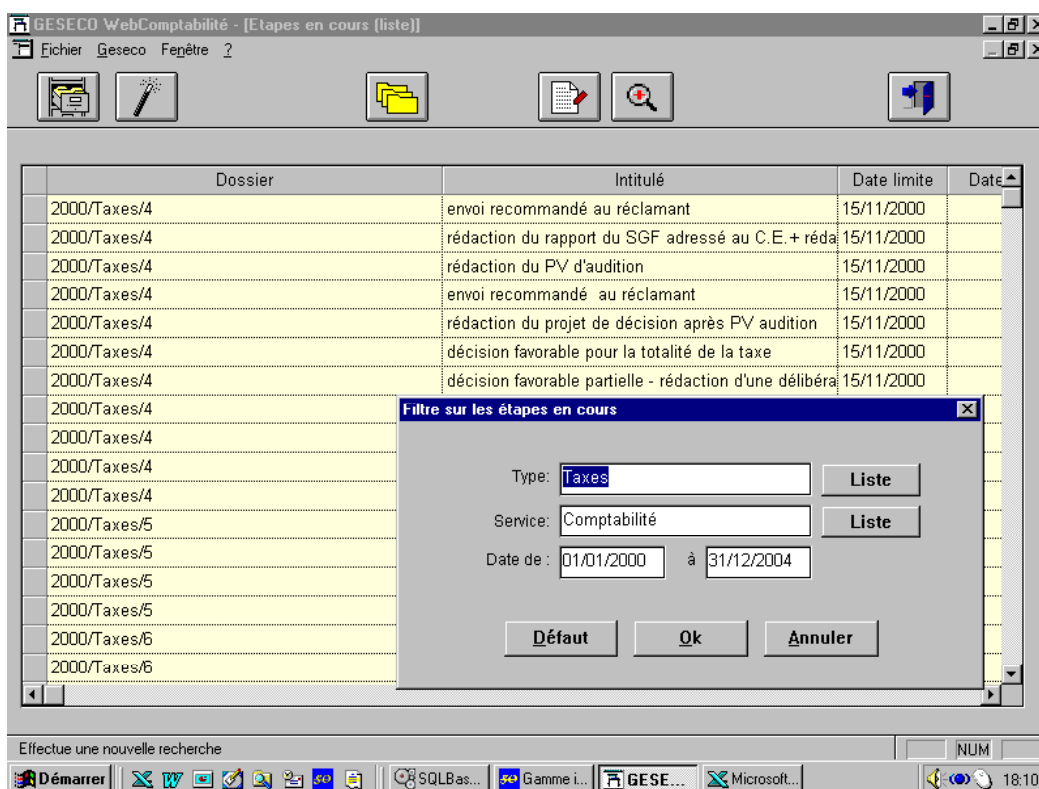


2.3. Listes sur critères et échéancier

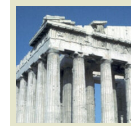
A tout moment, un système de filtre sur critères (cumulables) permet l'édition de listes personnalisées qui seront en outre exportables par copier-coller vers toute autre application bureautique.

Ce principe de tri sur critères permet également d'extraire les dossiers contenant une échéance dans une fourchette de dates à introduire.

Ainsi, il sera possible de visualiser immédiatement les dossiers en retard, les dossiers à traiter le jour même ou dans une période d'une ou plusieurs semaines (avant un départ en congé par exemple).



Ecran d'introduction des critères de recherche



ReportWindows - D:\APPLIC\GESECO\reports\RechEtap.qrp

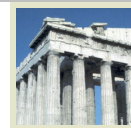
File View Print

GESECO: ETAPES EN COURS

Dossier	Libellé	Limite	Minimum
2000/Taxes/4	envoi recommandé au réclamant	15/11/00	
2000/Taxes/4	rédaction du rapport du SGF adressé au C.E.+ rédaction du projet de décision du C.E.	15/11/00	
2000/Taxes/4	rédaction du PV d'audition	15/11/00	
2000/Taxes/4	envoi recommandé au réclamant	15/11/00	
2000/Taxes/4	rédaction du projet de décision après PV audition	15/11/00	
2000/Taxes/4	décision favorable pour la totalité de la taxe	15/11/00	
2000/Taxes/4	décision favorable partielle - rédaction d'une délibération	15/11/00	
2000/Taxes/4	décision favorable partielle - envoi recommandé au réclamant	15/11/00	
2000/Taxes/4	rejet de la demande - rédaction de la délibération	15/11/00	
2000/Taxes/4	irrecevabilité de la demande - rédaction de la délibération	15/11/00	
2000/Taxes/4	envoi recommandé au réclamant pour notifier le rejet	15/11/00	
2000/Taxes/5	rejet de la demande - rédaction de la délibération	15/11/00	
2000/Taxes/5	irrecevabilité de la demande - rédaction de la délibération	15/11/00	
2000/Taxes/5	envoi recommandé au réclamant pour notifier le rejet	15/11/00	
2000/Taxes/5	envoi avocat pour notifier le rejet	15/11/00	
2000/Taxes/6	envoi recommandé au réclamant	21/11/00	
2000/Taxes/6	envoi recommandé à l'avocat	21/11/00	
2000/Taxes/6	rédaction du rapport du SGF adressé au C.E.+ rédaction du projet de décision du C.E.	21/11/00	
2000/Taxes/6	rédaction du PV d'audition	21/11/00	
2000/Taxes/6	envoi recommandé au réclamant	21/11/00	
2000/Taxes/6	envoi recommandé du PV à l'avocat	21/11/00	
2000/Taxes/6	rédaction du projet de décision après PV audition	21/11/00	
2000/Taxes/6	décision favorable pour la totalité de la taxe	21/11/00	
2000/Taxes/6	envoi avocat décision favorable partielle	21/11/00	
2000/Taxes/6	rejet de la demande - rédaction de la délibération	21/11/00	
2000/Taxes/6	irrecevabilité de la demande - rédaction de la délibération	21/11/00	
2000/Taxes/6	envoi recommandé au réclamant pour notifier le rejet	21/11/00	

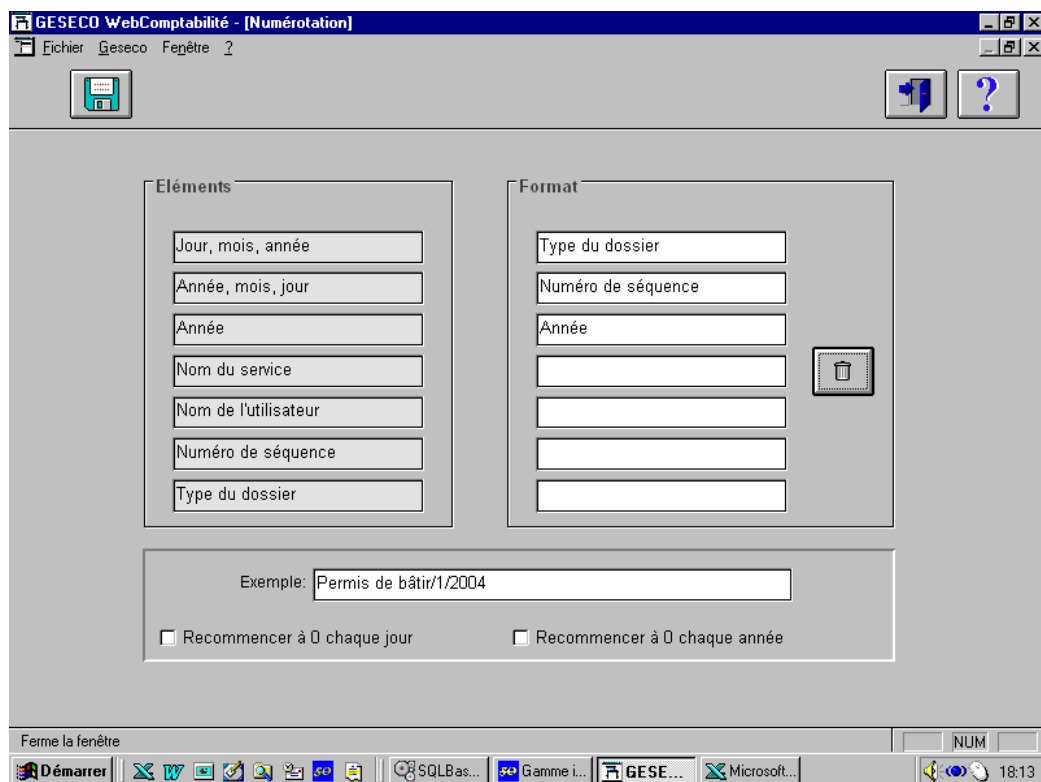
Démarrer | SQLBas... | Gamme i... | GESE... | Microsoft... | 18:11

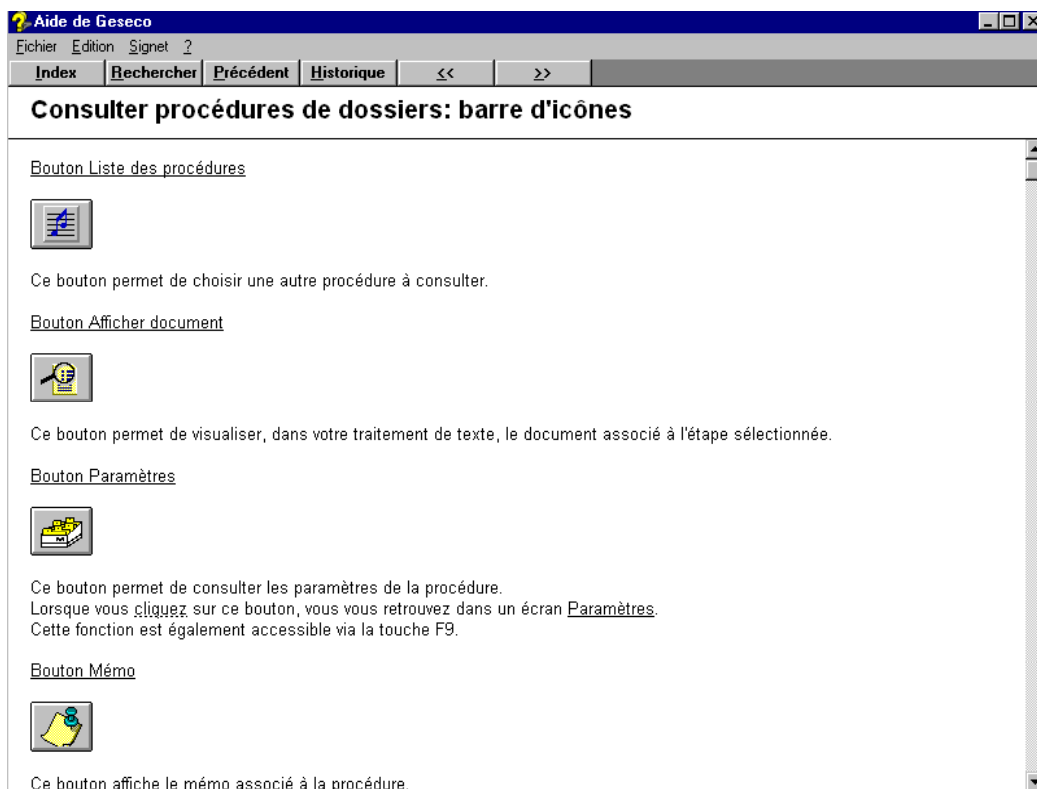
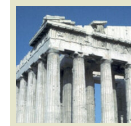
Liste sur critères



2.4. Les utilitaires pratiques de l'application

L'application dispose en outre de systèmes de gestion de fichiers propres à un dossier déterminé, propres à une procédure, propres à la commune. De plus, un système de paramétrage du mode de numérotation délivrera automatiquement les numéros de courrier, de dossier ou de procédure.

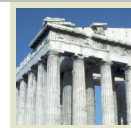




Extrait du manuel d'utilisation de l'application en ligne

3. Les liaisons de l'application avec d'autres programmes de la gamme Acropole

L'application Acropole Réclamations de taxes est bien évidemment en liaison avec l'application Acropole Taxes et Redevances



4. Les services associés au logiciel

Parmi les services liés au démarrage et au fonctionnement de l'application, il convient de considérer :

- * l'installation : en vos services par un spécialiste de Stésud à concurrence **de 1 demi-journée**;
- * la formation : délivrée en vos services sur le logiciel installé et les données reprises à concurrence de **2 demi-journées**;
- * la récupération des données et leur validation sur devis après analyse des données à reprendre s'il y a lieu;

En ce qui concerne la reprise des données issues d'autres gammes, Acropole récupère et valide automatiquement toutes les données issues d'autres logiciels du marché.

- * l'assistance-maintenance :

l'assistance : concerne l'intervention d'un spécialiste de Stésud pour toute question de précision d'une formation, d'aide à la montée en charge.

C'est aussi l'usage journalier du logiciel ou l'assistance pour un particularisme propre à une opération périodique ou annuelle.

L'assistance a lieu par mail, par fax ou par téléphone. Tout appel vers le call-dispatch de Stésud a lieu au prix d'une communication locale sans surfacturation du nombre d'appels ou de leurs durées.

Pour toute intervention à distance, notre service de télé-assistance permet à nos spécialistes d'intervenir sur vos systèmes comme s'ils se trouvaient sur place en vos services.

Nous restons à votre écoute
en permanence
et surtout dans
les situations
les plus graves



la maintenance : elle consiste à apporter toutes les mises à jour légales suite à une évolution de la loi fédérale, régionale ou d'un règlement local n'influençant pas la structure de la base de données.

De plus, la maintenance fonctionnelle consiste à apporter de nouvelles fonctions ou de nouvelles facilités permettant un plus grand confort de travail et ce, sur base des suggestions et propositions des utilisateurs.