



OPEN
CRM

2024



Qui sommes nous ? Lanteas



Le spécialiste des services en ligne et du CRM

pour les acteurs publics

Collectivités locales et territoriales, administrations, organismes publics

10 ans d'expertise



Spécialiste portails
et CRM



Editeur de la gamme de
logiciels Open CRM



Implantation à
AIX-EN-PROVENCE



2014-2024



Lanteas
fête ses 10 ans
au service
des **acteurs publics**



Une lecture par solutions métiers

Nos solutions 





Gestion de la
Relation Usagers



Dématérialisation
des **aides** et
des **subventions**



CRM et Infocentre
des
établissements scolaires



Gestion de la
Relation Agents



Portail **familles** et
gestion de **l'enfance**



Une **nouvelle génération**
de logiciels **facilitateurs**

-  Solutions **No-Code**
-  Parcours usager fluide avec **IA générative**
-  **Guide d'instruction** agents



“

20 années hommes de développement pour répondre aux véritables **besoins des acteurs publics**

Développements OPEN CRM
par l'équipe LANTEAS

PORTAIL USAGERS (orienté public)

SSO OpenId Connect | APIs | Suivi des dossiers & documents

Guide
d'instruction

Editique

Générateur de
formulaires et
de dossiers

Profils métiers
agents

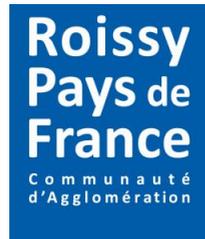
- Subventions (Open Sub)
- Accueil multi-canal
- Activités
- Etablissements (Open Collèges & Lycées)
- Espace partenaires
- RDV & résas
- Base de connaissances accueil
- Signature électronique usagers
- Chatbot Wikit avec base de connaissances
- Annuaire des associations / entreprises
- Evènementiel / protocole
- Facturation et paiement
- Réseau Social - Groupe de travail
- Décisionnel BI

Connecteurs paramétrables

Compta | Signature | GED | GEC | B.I. | Chatbot IA

SOCLE CRM standard et open source

Quelques Références **Lanteas**



- ✓ Authentification, France Connect
- ✓ Gestion des personnes morales
- ✓ Multi-typologies d'usagers
- ✓ Espaces documentaires
- ✓ Dites le nous qu'une fois
- ✓ Expérience utilisateurs
- ✓ Customisation
- ✓ Fiches de présentation des dispositifs
- ✓ Accessibilité

Socle

Portail Usagers

Portail usagers

— 0 —

Fonctionnalités

Authentification et fédération d'identité

Gestionnaire d'identité

“ Une authentification unique sécurisée par un gestionnaire d'identité OpenId Connect



Connectez-vous avec FranceConnect

FranceConnect est la solution proposée par l'État pour sécuriser et simplifier la connexion à vos services en ligne.

 S'identifier avec FranceConnect

[Qu'est-ce que FranceConnect ?](#)

Ou

Connectez-vous avec vos identifiants

[Retourner sur le portail](#)

Courriel

Mot de passe

[Réinitialiser mon mot de passe ?](#)

[Confirmer mon mot de passe ?](#)

[Pas encore de compte ?](#) [Créer son compte](#)



Compte Usager

“ Un compte usager multi-profil, apportant une vision globale à l'utilisateur de sa relation avec l'acteur public

Accueil > mon compte

- Mes dossiers (6)**
 - Actions requises
 - 3 justificatifs à fournir
 - 1 message à traiter
 - 1 message à traiter
 - 1 message à traiter
- Mes profils (3)**
 - Actions requises
 - 1 justificatif à fournir
- Mes documents reçus (10)**
 - Actions requises
 - 1 document à signer
- Mes mails reçus (23)**
 - Aucune action requise

Compte Usager



- ✓ Vision 360 usager guidée
- ✓ Suivi interactif des dossiers
- ✓ Porte documents
- ✓ Notifs, Mails, Documents
- ✓ Gestion multi-profil

Multi-typologies d'utilisateurs

“ Une prise en compte de tous les profils d'utilisateurs répondant aux **besoins des Acteurs publics** ”

Associations

Entreprises

Collectivités

Familles

Étudiants

Création
dynamique
de profils

Gestionnaire d'identité

TYPES DE PROFILS

Type	Libellé du nom	Libellé internet	Visible internet	Création d'un profil autorisée	API	Icone	Couleur
<input type="checkbox"/>	Agriculteur	Raison sociale	Agriculteur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Association	Nom	Association	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Commerçant	Nom	Commerçant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Commune	Nom	Commune	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Entreprise	Raison sociale	Entreprise	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Famille	Nom	Famille	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Famille monoparentale	Nom	Famille	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Famille recomposée	Nom	Famille	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Foyer d'accueil	Nom	Foyer d'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

ASSOCIATION ☆

[Modifier](#) [Dupliquer](#) [Supprimer](#) [Recherche de doublons](#) [Voir Journal des modifications](#) [Précédent](#) (2 sur 12) [Suivant](#)

Généralités **Portail internet** **Subventions**

Type: Association

Identité

Libellé du nom: Nom SIRET: Facultatif

Numéro RNA: Obligatoire Numéro UAI: Masqué

Numéro TAHITI: Masqué Code APE: Masqué

Forme juridique: Facultatif Date déclaration: Facultatif

Forme juridique liste:

- Agréée (Loi 1901)
- Déclarée (Loi 1901)

 Sigle: Facultatif

Gestion et partage des personnes morales

Personnes Morales

Mes profils



ASTIER
(Famille)



CENTRE ARTISTIQUE
ORATORIO
(Association)



LANTEAS
(Entreprise)



Ajouter ou
rejoindre un profil



LANTEAS (Entreprise)

Généralités Composition Justificatifs Moyens de contact

Membre(s) du profil

Civilité	Nom	Prénom	Date de naissance	Email	Fonction	Actions
	ASTIER	Hervé		herve.astier@lanteas.com	Autre 	
Monsieur	LANCTUIT	Rodolphe	01/01/1970	rodolphe.lanctuit@lanteas.com	Président	

Partage(s) du profil

Statut	Date de création	Attribution	Activée le	Action
--------	------------------	-------------	------------	--------

-  API nationales
-  Espace de gestion autonome
-  Membres et partage

“ **Des porte-documents** associés au profils usagers avec documents **envoyés** par l'utilisateur et **reçus** de la collectivité

Mes informations

- Mes données personnelles
- Mes profils
- Mes documents reçus**
- Mes messages reçus

Mes documents reçus

Filtre par profil

Tous Particulier Agriculteur Association Commerçant Commune Entreprise Famille Foyer d'accueil

Type	Profil	Document	Déposé le	Actions
Courrier	Particulier (dossier n°453)	Candidature : lettre convocation entretien en visio.pdf	06/05/2024	📄
Convention	Particulier (dossier n°418)	Convention.pdf	30/04/2024	📄
Convention	ACCROS DU VITRAIL (dossier n°416)	Document_Editique_2024-04-19_160218.pdf	19/04/2024	📄
	CENTRE ARTISTIQUE ORATORIO (dossier n°364)	Convention.pdf	11/04/2024	📄
	CENTRE ARTISTIQUE ORATORIO (dossier n°360)	Notification accord manifestation.pdf	10/04/2024	📄

3 4 5 »



- ✔ Documents par profils
- ✔ Envoyés et reçus
- ✔ Gestion de l'obsolescence
- ✔ Signature usagers intégrée

Dites le nous **qu'une fois**

“ **Enregistrements des données** du demandeur, du profil, des pièces justificatives et **pré-chargements** proposés

Réutilisation des infos



CRM Internet Partenaire

Sauvegarder Annuler

+ Demandeur Demande Réponse apportée

Nom	Texte	Prénom	Texte
Profil du demandeur	Liste	Préciser (profil)	Y3 Texte
Email	Texte		
Note demande bénéficiaire	Y3 Note		
Adresse	Adresse		
Nom (bénéficiaire)	Y3 Texte	Prénom (bénéficiaire)	Y3 Texte

Section Ligne, une colonne Ligne, deux colonnes

PROPRIÉTÉS CONDITIONS

Nom : representant_nom

Libellé : Nom

Obligatoire :

Non modifiable :

Aide :

Défaut : Demandeur

Nom de famille

Masque :

- ✓ Données réutilisables
- ✓ Pièces valides réutilisables
- ✓ Distinction pièces du dossier et du tiers

Customisation du portail

Paramétrage front



● Lanteas Options du thème Enregistrer tous les changements

Options du thème

- Mise en page générale
- Style général
- Styles avancés

Paramètres page d'accueil

Accueil

Définir quelle page afficher en tant que page d'accueil. Si vide le Blog sera affiché. Ce choix ne vous est proposé que s'il y a des pages de publiées.

Où voulez-vous afficher le blog

Sélectionner la page

Sélectionner quelle page afficher en tant que page de Blog. Si laissé vide aucun blog ne sera affiché. Dans le cas ou vous ne voyez pas de boîte de

Subventions de fonctionnement aux associations

Ce téléservice vous permet de demander une subvention de fonctionnement

Préalablement au dépôt de sa demande de subvention, l'association a pris connaissance du Règlement d'Attribution de Subventions aux Associations et s'est assurée qu'elle s'inscrivait dans le dispositif décrit.

REMARQUES

- 1) Ne sont pas concernées par les subventions de fonctionnement les associations relevant du secteur de la vie étudiante.
- 2) Quel que soit votre exercice budgétaire (année civile ou année scolaire - universitaire - sportive), il est impératif de déposer votre demande de subvention de fonctionnement avant le 31 décembre 2023.
- 3) Pour les associations sous convention avec la collectivité, la convention ne dispense pas l'association de compléter le dossier de demande de subvention. Il convient toutefois de se référer aux termes de la convention et de respecter les dates de transmission qui y sont prévues pour l'envoi du dossier de subvention et des budgets prévisionnels ainsi que pour la présentation des pièces justificatives.

ts suivants avant de commencer la démarche

e :

1/3

Mettre à la corbeille Mettre à jour

Profils

Séparer les profils par des virgules

- Associations

Sélectionner parmi les plus utilisés

Thématiques

Toutes Plus utilisés

- A la une
- Aides & Subventions
- Accueil
- Contact
- Culture
- Enfance
- Environnement
- Jeunesse

+ Ajouter une nouvelle thématique

2/3

Mettre à la corbeille Mettre à jour

Profils

Séparer les profils par des virgules

- Associations

Sélectionner parmi les plus utilisés

Thématiques

Toutes Plus utilisés

- A la une
- Aides & Subventions
- Accueil
- Contact
- Culture
- Enfance
- Environnement
- Jeunesse

+ Ajouter une nouvelle thématique

3/3

Mettre à la corbeille Mettre à jour

Profils

Séparer les profils par des virgules

- Associations

Sélectionner parmi les plus utilisés

Thématiques

Toutes Plus utilisés

- A la une
- Aides & Subventions
- Accueil
- Contact
- Culture
- Enfance
- Environnement
- Jeunesse

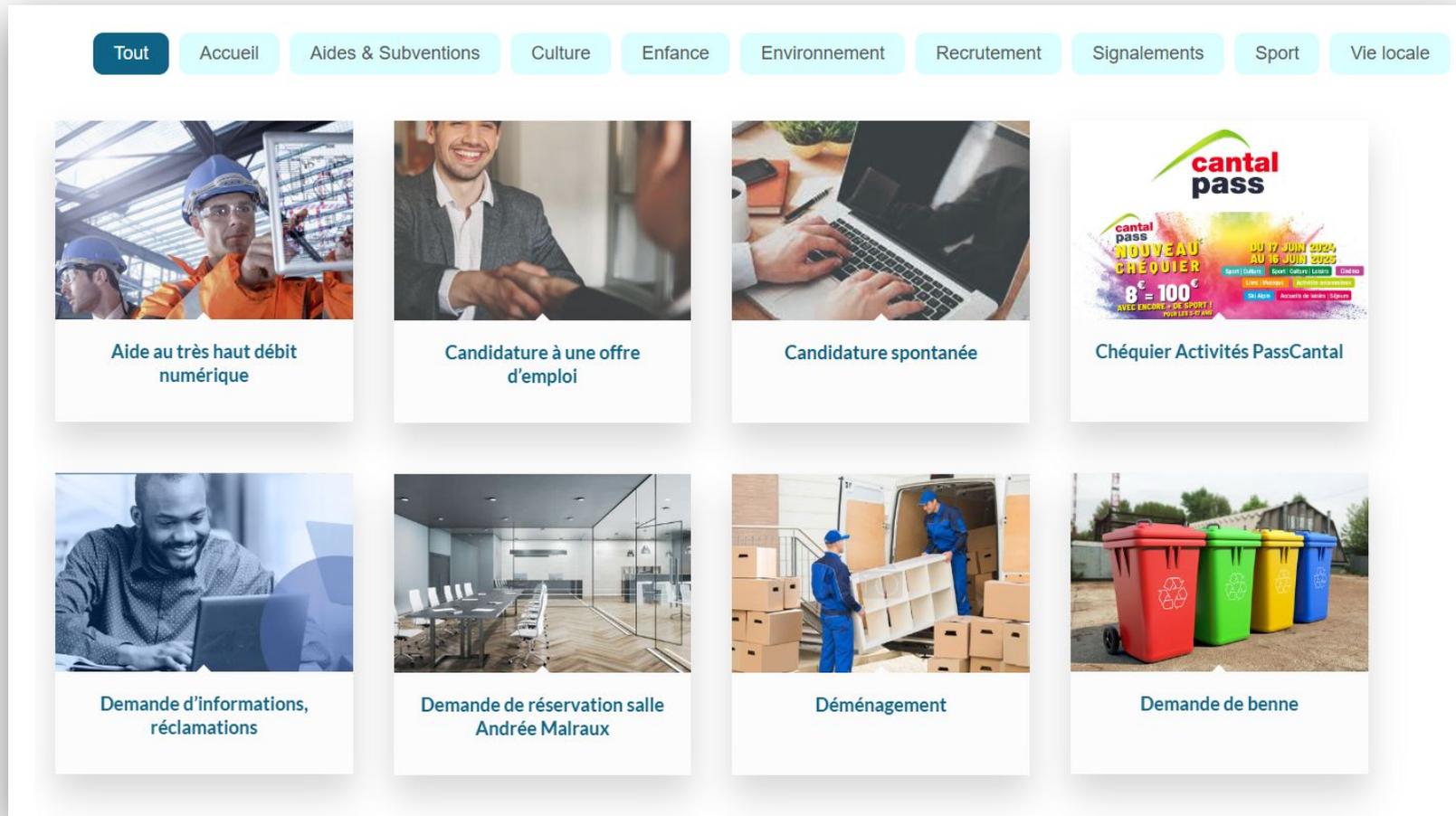
+ Ajouter une nouvelle thématique

- ✓ Personnalisation graphique
- ✓ Menus, pages, widgets
- ✓ Catalogue des téléservices
- ✓ Fiches de téléservices

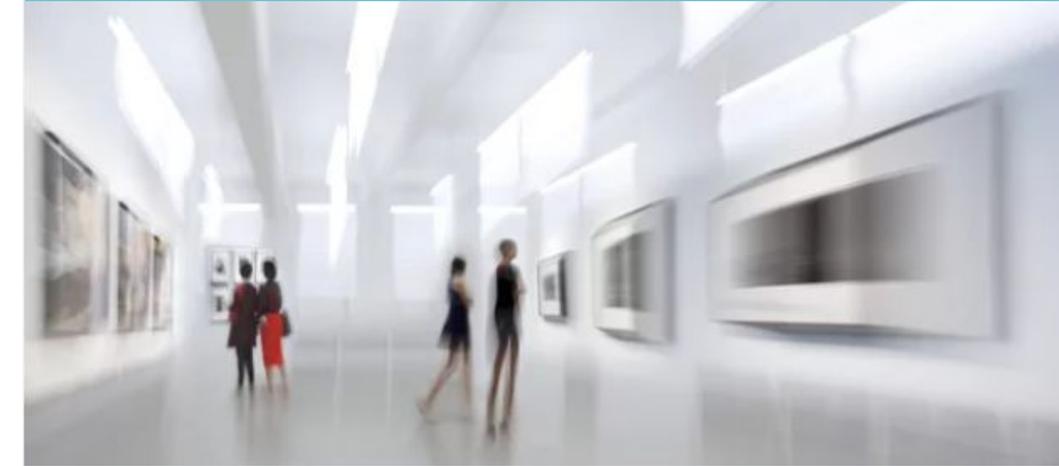


Catalogue des **dispositifs**

“ Mise en oeuvre d'un catalogue de services intuitif, comprenant les dispositifs, les aides, proposés aux usagers



Filtrage des dispositifs



- ✓ Catalogue de l'offre de services
- ✓ Disponible hors authentification
- ✓ Filtres par thématiques et types d'aides
- ✓ Fiches de téléservices
- ✓ Tests d'éligibilité

- ✓ Architecture de la plateforme
- ✓ Gestion des profils métiers
- ✓ Demandes d'avis, espace partenaires
- ✓ Portefeuille de demandes, filtres, excel
- ✓ Guide d'instruction (workflow)
- ✓ Générateur de formulaires, dossiers
- ✓ Générateur de documents, Editique
- ✓ Tableaux de bord
- ✓ Décisionnel

Socle

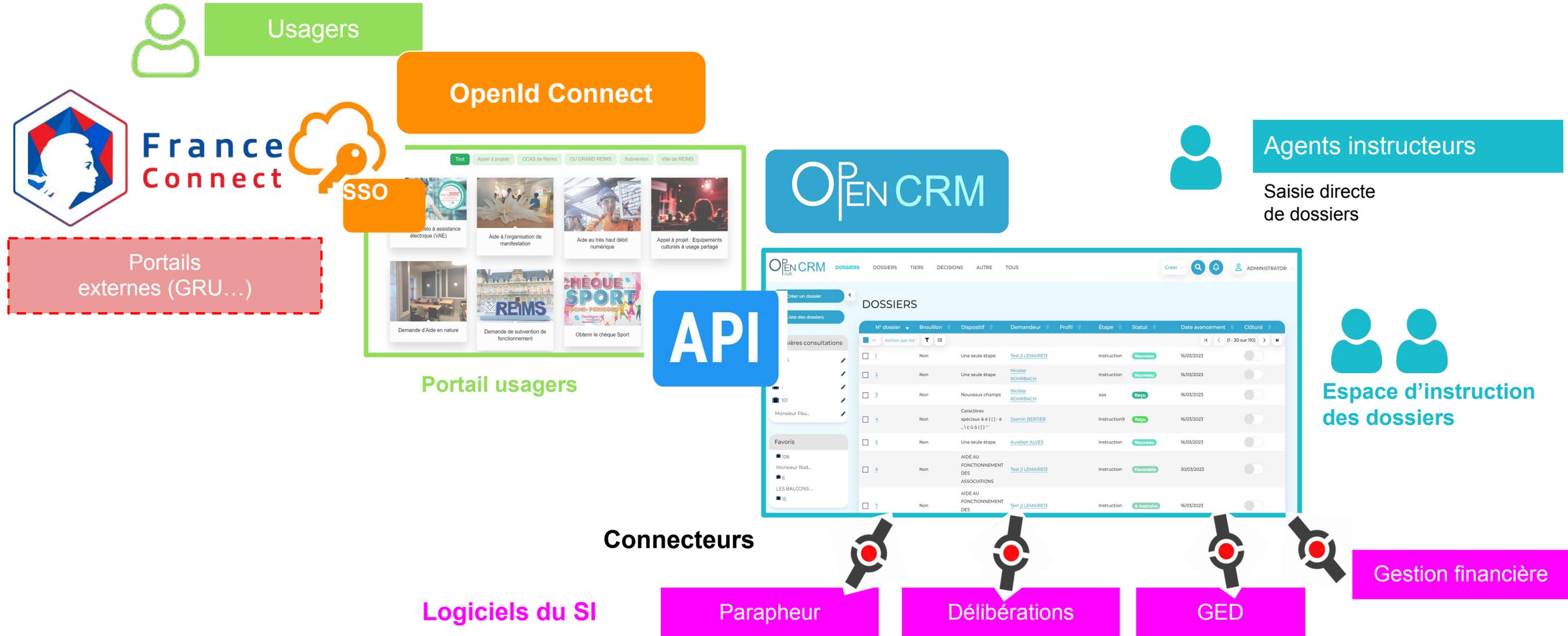
CRM des agents

Portail agents

— 0 —

Fonctionnalités

Une solution **Open**



“ OpenSub propose une gestion complète des profils métiers des agents et la gestion des avis externes

SERVICE CULTURE

Modifier Supprimer Voir Journal des modifications

Généralités

Nom: Service culture Assigné à: Administrator

Date de création: 31/10/2022 05:26 Date de modification: 23/12/2022 06:35

Non héritable: Briter la personnalisation de la page d'accueil:

Habilitations

Dispositifs	Accès	Assigner	Corriger	Dupliquer	Exécuter	Instruire	Modifier
Aide aux artistes	■	■	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■	■
Contacter le service culture	■	■	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■	■
Promotion livre et lecture	■	■	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■	■
Soutien à l'édition locale	■	■	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■	■
Subvention aux actions culturelles	■	■	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	■	■

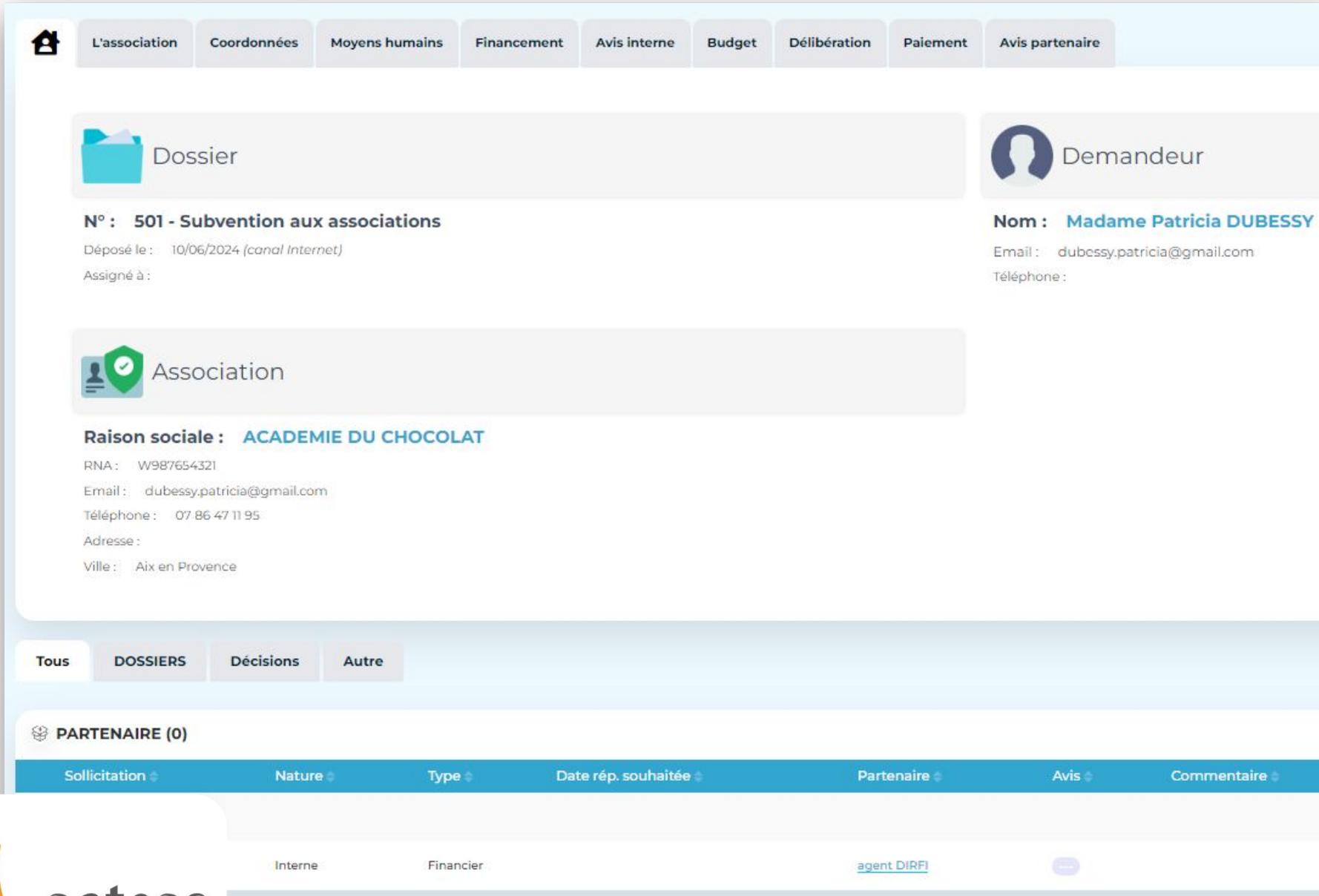
Habilitation: aucune totale partielle personnalisation



-  Droits d'accès aux téléservices
-  Vues données et documents
-  Bannettes d'accueil adaptés
-  Gestion des avis et co-instruction

Profils métiers agents et **partenaires**

gestion des **habilitations**



The screenshot displays the Open CRM interface for managing dossiers and partners. At the top, a navigation bar includes tabs for 'L'association', 'Coordonnées', 'Moyens humains', 'Financement', 'Avis interne', 'Budget', 'Délibération', 'Paiement', and 'Avis partenaire'. The main content area is divided into two columns. The left column shows a 'Dossier' section with the title 'N° : 501 - Subvention aux associations', the date 'Déposé le : 10/06/2024 (canal Internet)', and 'Assigné à :'. Below this is an 'Association' section for 'ACADEMIE DU CHOCOLAT', with details for RNA (W987654321), email (dubessy.patricia@gmail.com), telephone (07 86 47 11 95), and address (Aix en Provence). The right column shows a 'Demandeur' section for 'Madame Patricia DUBESSY', with email (dubessy.patricia@gmail.com) and telephone. At the bottom, there is a filter bar with 'Tous', 'DOSSIERS', 'Décisions', and 'Autre'. Below the filter bar is a table of partners with columns for 'Solicitation', 'Nature', 'Type', 'Date rép. souhaitée', 'Partenaire', 'Avis', and 'Commentaire'. The table shows one partner: 'Interne' (Nature), 'Financier' (Type), 'agent DIRFI' (Partenaire), and 'Avis'.



- ✔ Droits d'accès aux téléservices
- ✔ Vues données et documents
- ✔ Bannettes d'accueil adaptés
- ✔ Gestion des avis et co-instruction



DOSSIERS TIERS DÉCISIONS RENDEZ-VOUS AUTRE

ADMINISTRATOR

Dernières consultations

- 462
- ACCROS DU VI...
- Accueil phys...
- Subvention a...
- Association

Favoris

- Benoît MAUBERT2
- CENTRE ARTIS...
- 262
- 75
- LANTEAS

ACCUEIL DU PUBLIC

1er onglet 2ème onglet Avis

Accueil physique

Accueil téléphonique

MES TÂCHES À RÉALISER

Sujet	Priorité	Statut	Date de début	Date limite	Utilisate
Vérifier adresse de facturation	Haute	Non démarrée	22/03/2023 11:00		Admin

TÂCHES EN COURS

Sujet	Priorité	Statut	Date de début	Date limite	Utilisate
Contacteur l'utilisateur qui attend réponse	Moyenne	Non démarrée			Paul DURAN

- ✓ Dashlets paramétrables
- ✓ Tâches, rappels, Notes...
- ✓ Liste de dossiers par statuts
- ✓ Gestion des PJ

Bannettes agents

DOSSIERS REÇUS							
N° dossier	Dispositif	Demandeur	Profil	Bénéficiaire	Étape	Statut	Date avancement
463	Dossier unique organisation d'un évènement	Madame Patricia DUBESSY	ACADEMIE DU CHOCOLAT		Réception	Nouveau	07/05/2024
462	Subvention aux associations	Madame Patricia DUBESSY	ACADEMIE DU CHOCOLAT		Complétude	Reçu	07/05/2024
418	Dossier unique organisation d'un évènement	Monsieur Hervé ASTIER		Hervé ASTIER	Réception	Nouveau	24/04/2024
404	Dossier unique organisation d'un évènement	Madame Patricia DUBESSY	ACADEMIE DU CHOCOLAT		Réception	Nouveau	11/04/2024
401	Prime à l'achat d'un vélo à assistance électronique	Monsieur Hervé ASTIER			Complétude	Reçu	09/04/2024

JUSTIFICATIFS EN RÉ-ÉTUDE SUR LES PROFILS						
Type	Dossier	Dépôt	Statut	Commentaire	Date de réception	
Aucune donnée						

JUSTIFICATIFS EN RÉ-ÉTUDE SUR LES DOSSIERS						
Type	Dossier	Profil	Dépôt	Statut	Commentaire	Date de réception
Certificat d'homologation	323		Initial	En ré-étude	document illisible	25/01/2024

Liste des dossiers avec **filtres dynamiques (V3)**

Gestion des dossiers

Subvention aux associations ▾ Justificatif Statut Canal Commission Réunion Clos Exercice

Complétude 12 dossiers	Avis 26 dossiers	Inscription budget 9 dossiers	Délibération 8 dossiers	Engagement 5 dossiers	Notification 2 dossiers	Paiement 1 dossier
---------------------------	----------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------	-----------------------

Mt demandé : 36 685,84 €

Mt proposé : 32 811,00 €

Mt voté : 8 216,35 €

N° dossier ▾	Justificatif ▾	Dispositif ▾	Demandeur ▾	Profil ▾	Bénéficiaire ▾	Étape ▾	Statut ▾	Date avancement ▾	Assigné à ▾
401	✓	Prime à l'achat d'un vélo à assistance électronique	Hervé ASTIER			Complétude	Reçu	09/04/2024	
400		Dossier unique organisation d'un évènement	Patricia DUBESSY	ACADEMIE DU CHOCOLAT		Réception	Nouveau	09/04/2024	
399	✓	Subvention aux associations	Patricia DUBESSY	ACADEMIE DU CHOCOLAT		Clôture	Clos	09/04/2024	
398	✓	Dossier unique organisation d'un évènement	Hervé ASTIER	CENTRE ARTISTIQUE ORATORIO		Réception	Nouveau	08/04/2024	
397	✓	Dossier unique organisation d'un évènement	Hervé ASTIER	CENTRE ARTISTIQUE ORATORIO		Réception	Nouveau	08/04/2024	
396		Demande d'information, réclamation	Sara CHAHBI			Réception	Nouveau	05/04/2024	accueil DHAB
395	✓	Demande d'information, réclamation	Sara CHAHBI			Réception	Nouveau	05/04/2024	
394		Demande d'information, réclamation	Sara CHAHBI			Réception	Nouveau	05/04/2024	

Guide d'instruction pour les agents

“ Un assistant offrant un suivi des dossiers visuel, de multiples actions automatisées, et assurant une aide continue aux agents

The screenshot displays a software interface for managing production units. At the top, the title is '882 - CRÉATION D'UNE UNITÉ DE PRODUCTION' with a star icon. Below the title is a row of action buttons: 'Modifier', 'Affecter', 'Corriger', 'Dupliquer', 'PDF', 'Supprimer', 'Exécuter' (with a dropdown arrow), 'Sélectionner un statut' (with a dropdown arrow), 'Valider', and 'Dossier complet' (highlighted in green). A horizontal timeline below the buttons shows several stages: 'Constitution', 'Complétude', 'Instruction' (highlighted with a document icon), 'Bureau blanc', 'Commission', 'Délibération', and 'Convention'. Below the timeline is a navigation menu with tabs: 'Généralités', 'Demandeur', 'Entreprise', 'Projet', 'Ecosystème productif', 'Instruction' (selected), 'Décision', 'Acte d'engagement', 'Paieement', and 'Désaffectation'. At the bottom, there are two main sections: 'Dossier' with a folder icon and 'Demandeur' with a user profile icon.

L'assistant d'instruction

Réception

Affectation

Analyse d'éligibilité i



L'outil intelligent de suivi :

- Gère les étapes et les acteurs
- Génère des notifications, des courriers aux usagers
- Rappelle les tâches à réaliser aux agents
- Contrôle les délais
- Dialogue avec les applications du SI

Une solution **NO-CODE**

“ **Les solutions no-code** sont des solutions de nouvelle génération qui évitent le recours à des développements spécifiques au client en s’adaptant par paramétrage à tous les besoins d’un métier

Paramétrage **Intégral**



The screenshot shows the configuration interface for the 'Demandeur' entity. It features a sidebar with navigation options: 'Liste des champs', 'Nouveau champ', 'Synchroniser CRM vers Internet', 'Synchroniser Internet vers CRM', and 'Synchroniser Internet vers Partenaire'. The main area displays a form layout with the following fields:

Field Name	Type	Additional Info
Nom	Texte	
Prénom	Texte	
Profil du demandeur	Liste	
Préciser (profil)	Texte	Y3
Email	Texte	
Note demande bénéficiaire	Note	Y3
Adresse	Adresse	
Nom (bénéficiaire)	Texte	Y3
Prénom (bénéficiaire)	Texte	Y3

At the bottom, there are buttons for 'Section', 'Ligne, une colonne', and 'Ligne, deux colonnes'. The top right of the interface includes 'Sauvegarder' and 'Annuler' buttons.

- ✓ Dispositifs
- ✓ Typologies d’usagers
- ✓ Formulaires & Dossiers d’instruction
- ✓ Ventilations territoriales
- ✓ Pilotage financier
- ✓ Flux d’échanges
- ✓ Restitutions & BI

“ Génération de documents PDF, bureautique, **éditables**, restant attachés au dossier

DOCUMENT ÉDITIQUE / DOSSIER « 346 »

Type du modèle utilisé : « Convention »

Édition Visualisation Sauvegarder Annuler Exporter

339e9e6c-d375-4e70-95e0-6253c733b17d 1 / 3 | - 90% + | [Zoom] [Refresh]

OP EN CRM sub

DEPARTEMENT DE DEMO

DIRECTION DE L'APPUI A LA PERFORMANCE ET A L'INNOVATION

CONVENTION N° XXX

Entre
Le DEPARTEMENT DE DEMO
Représenté par Madame la Présidente du Conseil Départemental



- ✔ Chartre de communication usager
- ✔ Modèles de mails et de SMS
- ✔ Modèles de documents PDF : conventions, arrêtés, contrats
- ✔ Editique documents modifiables
- ✔ Export en word, en ODT
- ✔ Export en Excel

Outil de reporting intégré

Rapports paramétrables

Module arborescence

- Dossiers
 - Appairages
 - Appel
 - Partenaire
 - LBL_OPS_BON_OPS_DOSSIER_FROM
 - Campagne
 - Campagne
 - Classement
 - Commissions
 - LBL_OPS_CONTRAT_OPS_DOSSIER_
 - LBL_OPS_CONTRAT_OPS_DOSSIER_
 - Documents

Champs (Dossiers)

- Assigné à
- Avis des services
- Brouillon
- Budget
- Bénéficiaire
- Campagne
- Canal

Champs

Groupe principal : Commission

Module	Champ	Afficher	Lien	Libellé	Fonction	Tri	Groupe	Options de format	Total
Dossiers : Commissions	Commission	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Commission	-aucun	-aucun	<input checked="" type="checkbox"/>	-aucun	-aucun
Dossiers	N° dossier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	N° dossier	-aucun	-aucun	<input type="checkbox"/>	Nombre	-aucun
Dossiers	Demandeur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demandeur	-aucun	-aucun	<input type="checkbox"/>	-aucun	-aucun
Dossiers	Profil	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Profil	-aucun	-aucun	<input type="checkbox"/>	-aucun	-aucun
Dossiers	Dispositif	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dispositif	-aucun	-aucun	<input type="checkbox"/>	-aucun	-aucun
Dossiers	Montant demandé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Montant demandé	-aucun	-aucun	<input type="checkbox"/>	Total	-aucun



-  Construction de listes
-  Tous objets Demandeur, Demande, Dossier...
-  Ruptures, tris, conditions
-  Exports

- ✔ Subventions (Open Sub)
- ✔ Accueil multi-canal
- ✔ Activités
- ✔ Etablissements (Open Collèges & Lycées)
- ✔ Espace partenaires
- ✔ RDV & résas
- ✔ Base de connaissances accueil
- ✔ Signature électronique usagers
- ✔ Chatbot Wikit avec base de connaissances
- ✔ Annuaire des associations / entreprises
- ✔ Evènementiel / protocole
- ✔ Facturation et paiement
- ✔ Réseau Social - Groupe de travail
- ✔ Décisionnel BI

Modules

Optionnels

Modules

— 0 —

**Additionnels
à la plateforme**

Subventions dématérialisation et instruction

“ Ce module additionnel transforme Open CRM en **OpenSub**, un outil puissant de dématérialisation et d’instruction des aides & subventions



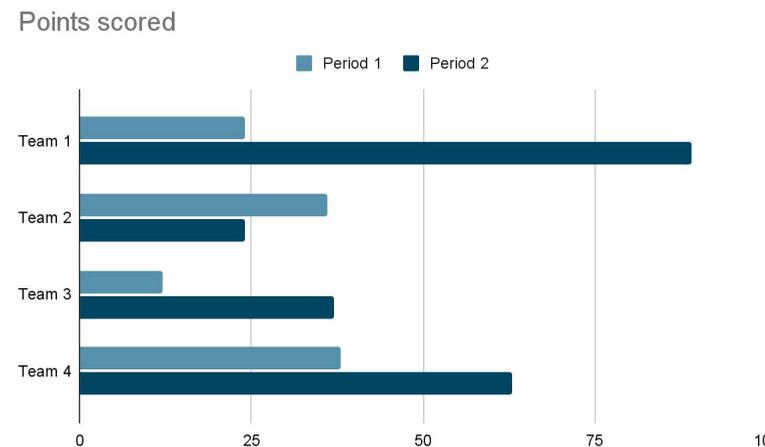
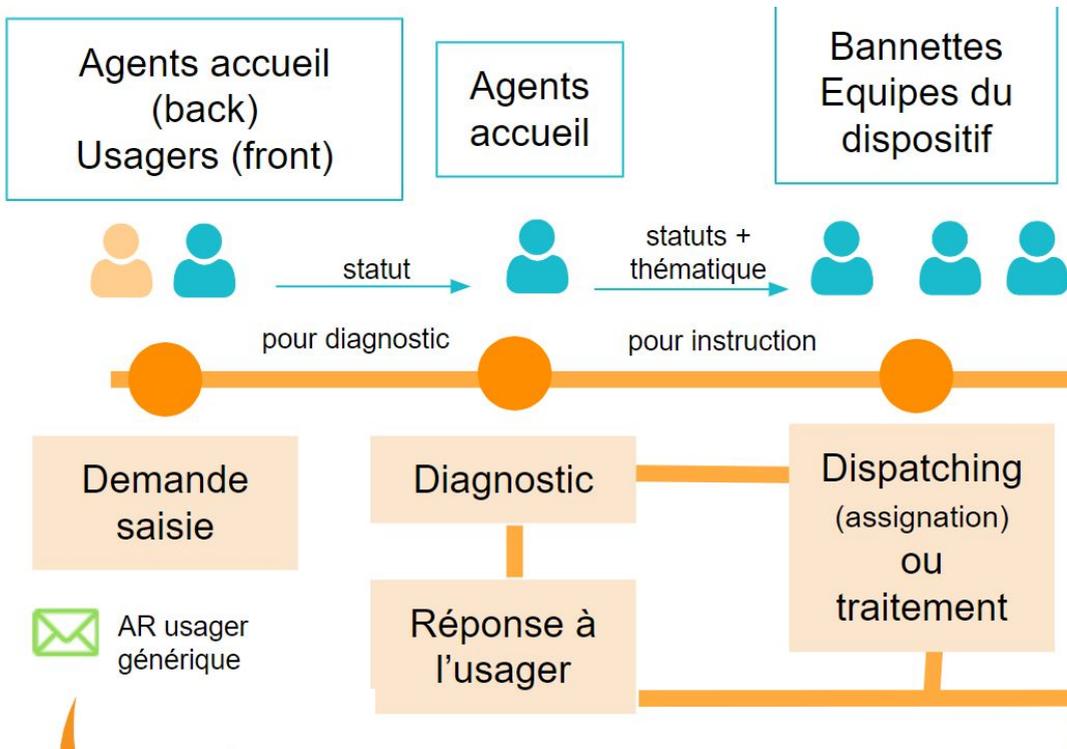
Solution **Open Sub**



- ✔ Instruction des subventions
- ✔ Données financières
- ✔ Gestion des commissions
- ✔ Demandes de paiement

“ Open CRM est **l'outil idéal** pour gérer l'**accueil unifié des usagers** que ce soit **en ligne, en présentiel, au téléphone, ou encore via les réseaux sociaux** ”

Exemple de process de gestion d'accueil



Batonnage thématiques / affluence



- ✓ Réglementation SVE
- ✓ Accueil multi-canal
- ✓ Base de connaissances
- ✓ Modèles de réponses
- ✓ Demandes internes (élus...)
- ✓ Couplage CRM / téléphonique

“ Gestion des **activités proposées aux usagers** (enfants, seniors...) ou des **manifestations** (concerts, festivals...) avec **filtrage dynamique**, gestion des **disponibilités** et **réservations** en ligne

The screenshot displays a web interface for activity management. On the left, there are filter sections for 'Période', 'Nature', 'Réservation', and 'Établissement'. The main area shows a list of activities with details such as title, location, dates, and availability.

Filter Category	Filter Option	Count
Période	Toutes	6
	Fête nationale (14/07/2024)	0
	Vacances de (23/12/2024 - 08/01/2025)	0
	Autre période	
Nature	Accueil périscolaire	2
	Découverte	1
	Sport	2
	Séjour	1
Réservation	Disponible	5
	Places limitées	4
Établissement	Complexe Sportif du stadium	1
	Ecole Claude Nougaro	2

Activity Title	Location	Availability
Atelier fresque murale	Ecole Claude Nougaro	Il reste 7 places
Burlats	École Mazicou	Il reste 14 places
Mercredi en centre de loisirs	Ecole Claude Nougaro	Il reste 15 places



- ✓ Catalogue d'activités
- ✓ Filtrage hors connexion
- ✓ Filtrage contextuel (profil usager)
- ✓ Gestion des disponibilités
- ✓ Inscriptions en ligne
- ✓ Gestion des présences

Établissements scolaires

“ Ce module additionnel transforme Open CRM en **Open collèges & Lycées**, un outil puissant de CRM et d'infocentre des établissements scolaires gérés par la collectivité



Open Collèges & Lycées

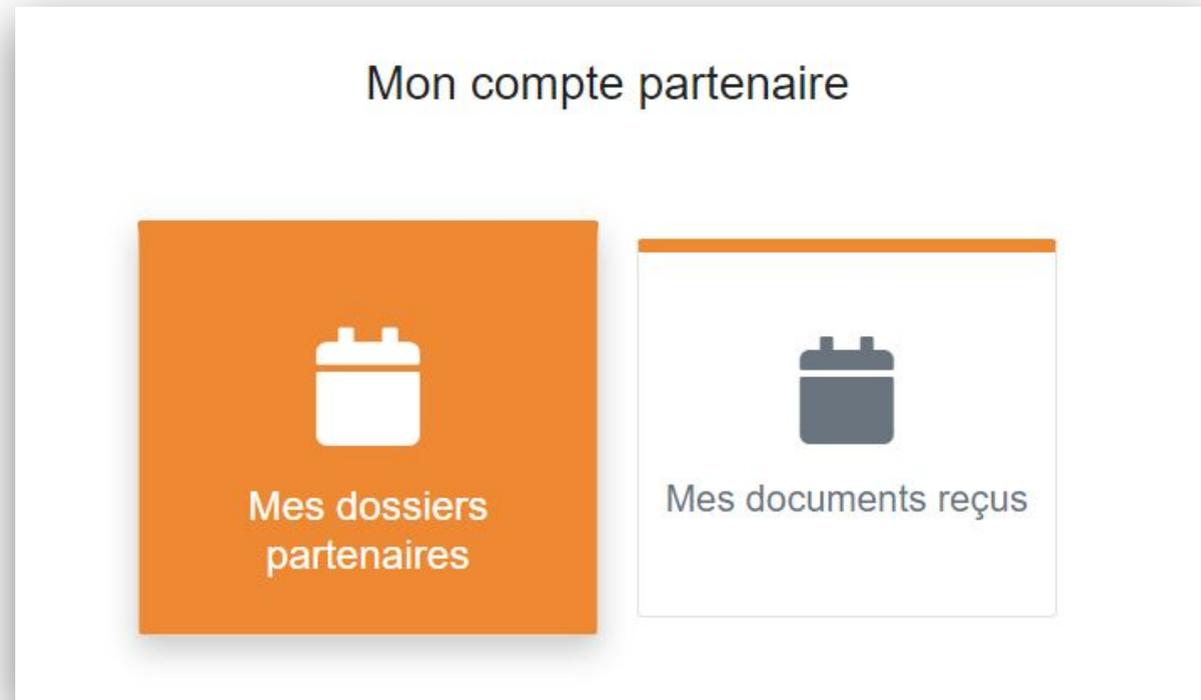


- ✔ Espace portail établissement
- ✔ Demandes et suivi
- ✔ Centralisation des données
- ✔ Infocentre et restitutions



Espace partenaires

“ Un espace dédié sur le portail, offert aux partenaires des usagers qui interviennent sur des dossiers multiples (avis ou co-instruction)



extranet partenaires



- ✓ Espace extranet portail
- ✓ Gestion multi-dossiers
- ✓ Gestion des avis externes et internes
- ✓ Co-instruction de dispositifs avec des partenaires

Réservations en ligne et en back office (option)

“ Gérer dynamiquement les RDV soit en ligne soit en back office, gère également les réservations (salles, équipements...)

Salles de réception

Motif : Évènement

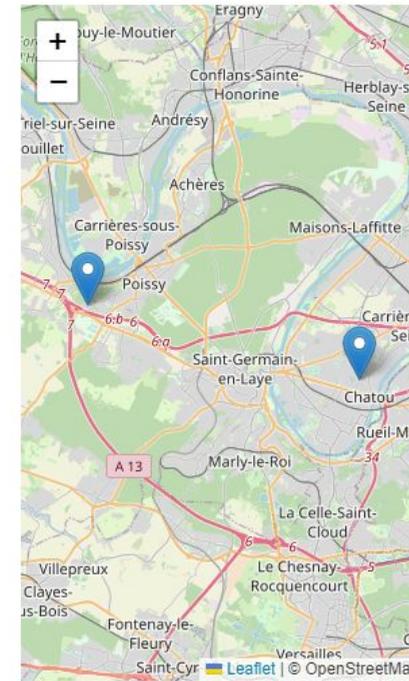
←	Lundi 23 octo.	Mardi 24 octo.	Mercredi 25 octo.	Jeudi 26 octo.	Vendredi 27 octo.	Samedi 28 octo.	Dimanche 29 octo.	→
	-	-	09:00	09:00	-	-	-	
	-	-	09:35	09:35	-	-	-	
	-	-	10:10	10:10	-	-	-	
	-	-	10:45	10:45	-	-	-	
	-	-	11:20	11:20	-	-	-	

Voir plus d'horaires

MAIRIE ANNEXE

57 Boulevard de la
République

78400 Chatou



- ✓ Disponibilités en ligne
- ✓ Prise de RDV en ligne usagers
- ✓ Prise de RDV au guichet
- ✓ Géolocalisation des lieux de RDV
- ✓ Notifications SMS
- ✓ Intégration agenda Office
- ✓ Résas d'équipements

Base de connaissance accueil

“ Organiser une base de connaissances et la mettre à disposition des agents d'accueil et du chatbot de la collectivité pour mieux informer les usagers

The screenshot shows a web interface for a knowledge base. At the top, there is a navigation bar with links: Accueil, Démarches par profils, Démarches par thématiques, Base de connaissances (highlighted), FAQ, Mon compte, and Déconnexion. Below the navigation bar, the page title is 'Base de connaissances'. On the left side, there is a sidebar with search filters: 'Par mot clé' with a search box, and 'Par thématiques' with a list of categories including 'Toutes', 'Accompagnement (1)', 'Alternance (1)', 'Autonomie (1)', 'Dispositifs (1)', 'Emploi (4)', 'entreprises (1)', 'Formations (5)', 'illettrisme (1)', 'Immersion professionnelle (1)', and 'RSA (1)'. Under 'Par types', there are checkboxes for 'Annuaire (2)', 'Bases locales (1)', and 'Bases nationales (4)'. The main content area displays four knowledge cards: 1. 'Fiche de connaissance modèle' with a folder icon and a 'Voir la fiche' button. 2. 'Ma bonne alternance' with an illustration of a person at a laptop and a 'Voir la fiche' button. 3. 'Espoar' (Espace administratif) with a description: 'ESPOAR est un extranet développé par la CAF de La Réunion est un outil partagé [...]' and a 'Voir la fiche' button. 4. 'Immersion Facilitée' with a description: 'Immersion Facilitée permet de simplifier l'accès des personnes à des périodes de mise en situation en [...]' and a 'Voir la fiche' button. A 'DORA' card is also visible, with the description: 'DORA doit permettre aux professionnels de visualiser toutes les solutions d'accompagnement et d'insertion sur leur [...]' and a 'Voir la fiche' button.

Base de Connaissances



Guide d'information interactif

Alimenté par les métiers

Moteur de recherche

Couplage chatbot IA générative

Signature électronique usagers

“ Intégrer la signature de documents en ligne sur le portail usagers pour éviter toute rupture de dématérialisation

MES DOCUMENTS REÇUS

Filtrer par :

Dispositifs

BIC - dossier cd974	1
Demande de parution à l'annuaire	1
Tableau	1

Numéro de dossier

Profils

Particulier	2
TEST	3

Type de document

Bilan financier	1
Bilan financier final	1

Bilan financier final

A signer

Profil : TEST Dossier n°83 - Demande de parution à l'annuaire

Nom: [bcalmalinux.jpg](#)
Déposé le 29/05/2024

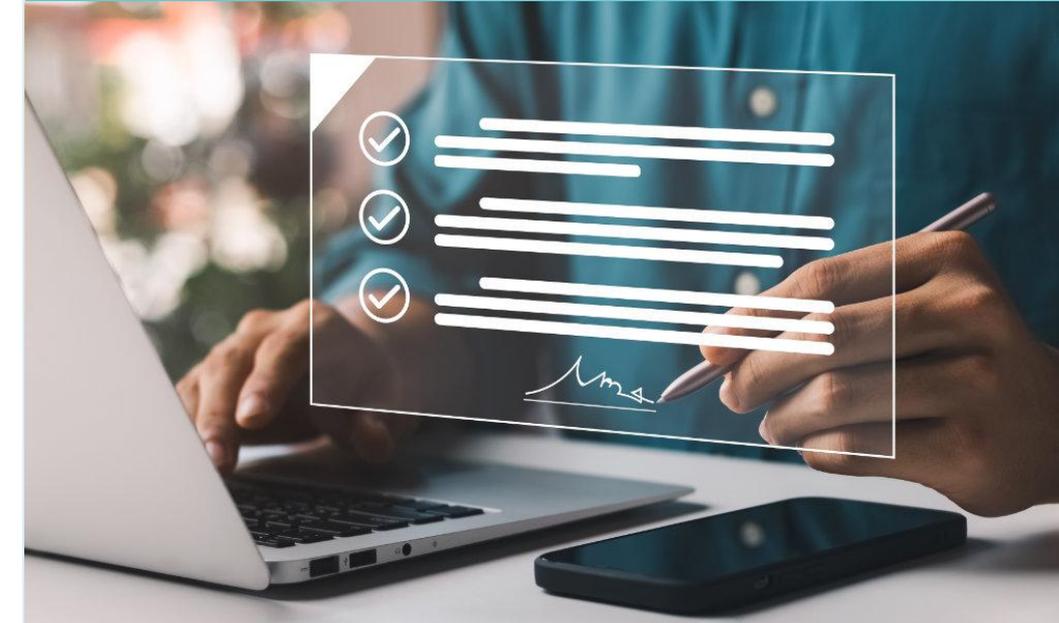


RIB

Disponible

Profil : TEST

Nom: [Capture d'écran 2024-05-22 101809.png](#)
Déposé le 24/05/2024



Signature usagers



Intégration au porte document du portail usager



Sur la base de Yousign



Rattachement du document signé au dossier



- ✔ Chatbot français
- ✔ IA générative multi-LLM
- ✔ Assistant gestion du compte
- ✔ Assistant téléservices
- ✔ Assistant BDC GRU



Annuaire des partenaires (module)

“ Proposer aux partenaires du territoire (assos...) une visibilité sur le portail de la collectivité (page présentant leur associations, leurs activités...) avec MAJ autonome de leurs données

The screenshot displays the 'Annuaire des partenaires' interface. On the left, there is a list of partners with details for 'LANTEAS', 'Parc aventure Aix', and 'Aix Athlé'. The center features a map of Aix-en-Provence with markers for the listed partners. On the right, there is a search bar labeled 'RECHERCHER DANS L'ANNUAIRE' and a 'CATÉGORIES' section with filters for Culture (1), Événementiel (3), Petite enfance (0), and Sport (2).

Fonctionnalités



- ✓ Recherches multi-critères
- ✓ Géolocalisation
- ✓ Mise à jour autonome avec modération
- ✓ Couplage avec le compte asso (demandeur)

“ Utiliser le CRM pour **cibler et informer des usagers** sur la base de leurs demandes **dans le respect du RGPD** ”

Marketing territorial

Génération de notifications et invitations

Connecteur emailing

Génération du formulaire d'inscription si event

Gestion des inscrits

Listes de diffusion
Sélection des cibles

Invitation éditique

Envoi en masse via API
Relances mail ou SMS

Inscription en ligne ou en back office

Gestion de l'évènement
Présences



- ✓ Campagnes, ciblage
- ✓ Générateur éditique
- ✓ Connecteur emailing
- ✓ Notifs mail ou SMS
- ✓ Générateur de formulaires
- ✓ Guide d'instruction
- ✓ Présences, QR Code

Facturation et paiement en ligne

“

Open GRU intègre un module de facturation des prestations et de paiement en ligne pour les usagers utilisateurs de ces services payants.

Cela peut être par exemple la location de salle, de bennes à ordures, de bacs, ainsi que tout évènements touristiques ou culturels.



Factures à payer

N°	Libellé	Date d'émission	Date d'échéance	Montant (TTC)	Restant dû (TTC)	Statut	Actions
87	Kit composteur - 10 € en ligne	19/09/2023	22/09/2023	10,00 €	10,00 €	En cours de paiement	
82	Benne - Fausses déclarations	29/05/2023	01/06/2023	216,00 €	216,00 €	À payer	

Paiement en ligne



- Facturation (module)
- Agrégation des factures à payer dans le CRM
- Présentation des factures sur le compte, notifs
- Paiement en ligne
- Paiement à la réservation ou sur facture

Réseaux et groupes de travail

Extranet **collaboratif**

“ Une solution idéale pour le travail collaboratif des acteurs publics (intercommunalités, commissions, groupes de travail...)

The screenshot displays the Open CRM interface. On the left, a 'GROUPES' sidebar lists several groups: 'Elaboration du contrat de ville', 'Développement économique et emploi', 'Les villes et l'Europe', and 'Conseils citoyens'. The main area shows the 'ACTIVITÉ DU RÉSEAU' for the 'Conseils citoyens' group. A post by Sylvie Hervé asks about the validation of lists for a lottery. A comment by Cécile NONIN responds. Below the discussion, a file named 'FICHE_TECHNIQUE_LISTES' is shared, with a description: 'Fiche technique sur les modalités d'identification de listes de citoyens pouvant servir de base au tirage au sort'. The interface also shows 'MON RÉSEAU' options, 'QUI EST EN LIGNE?', and 'MES GROUPES DE TRAVAIL'.



- ✓ Réseau de membres extranet
- ✓ Projets et Groupes de travail
- ✓ Fil de discussions par projets
- ✓ Documents partagés

“ Open CRM offre une large palette de **restitutions** avec **générateur de documents et connecteurs BI** ”



- ✔ Communication multi outils BI
- ✔ Univers BO
- ✔ Module pour Power BI
- ✔ Base infocentre anonymisée

Situation au 11 février 2024

📄 Nombre de profils actifs : 243

👤 Nombre d'individus actifs : 1895

📁 Nombre de dossiers ouverts : 1719

ANNÉE
Tout

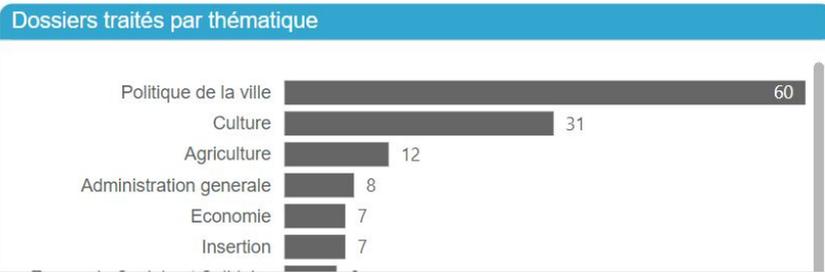
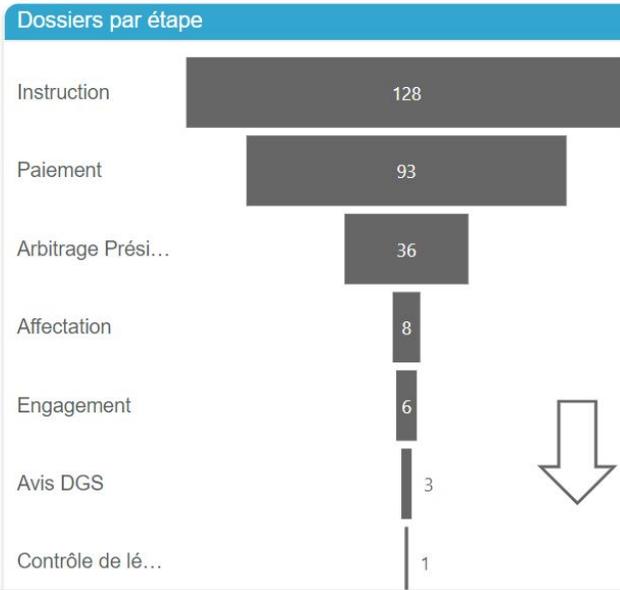
Nombre de dossiers traités
278

Montants demandés
5,31M

Montants proposés
2,26M

Montants votés
1,88M

TYPE DE PROFIL
Association



API

Point 4

**Interopérabilité
&
Connecteurs**



API Externes



API entrantes



Intégration avec une GRU

Une solution **Open - API et connecteurs**

Connecteurs **Génériques**

Connecteur emailing

- Brevo
- SendGrid
- Mautic
- Constant contact
- Active Campaign

APIs échanges de données

- Web services
- Imports
- exports
- API entrantes
- API sortantes

APIs nationales externes

- B.A.N.
- API Particuliers
- API Associations
- API Entreprises
- Géolocalisation

Connecteurs métiers

- GRU externes
- Parapheurs électroniques
- Signature électronique
- Délibérations
- GED



Des connecteurs **génériques, paramétrables, multi-éditeurs**

- ✓ Paramètres techniques API
- ✓ Paramètres fonctionnels
- ✓ Maintenance facilitée

Une solution **Open - API et connecteurs**

Gestion financière

- Coriolis GF V4 et V5
- Grand Angle GF
- Astre GF
- Ciril GF
- eSedit / eSub de BL

GED

- Alfresco
- Multigest

Délibs

- Airs Délib (prévu)
- web délib (prévu)

Parapheur

- iXBus
- iParapheur
- XParaph

GRC / GRU

- Capdemat
- Publik

Connecteurs **Génériques**



Des connecteurs **génériques, paramétrables, multi-éditeurs**

- ✓ Paramètres techniques API
- ✓ Paramètres fonctionnels
- ✓ Maintenance facilitée



- ✔ Technologies & Hébergement
- ✔ CRM & respect du RGPD
- ✔ Accessibilité & inclusion numérique

Aspects techniques

SYSTÈME	ENVIRONNEMENT
 AlmaLinux  redhat Linux  debian  ubuntu	 LAMP Linux Apache MySQL PHP,Perl,Python



APPLICATION / SERVICE	VERSION
 APACHE HTTP SERVER PROJECT	Apache 2.4.6
 php	PHP 8.1
 MySQL	MySQL 8 MariaDB 10.6
 SUITE CRM	SuiteCRM 7.13.2

- ✓ Haute disponibilité 24/7
- ✓ Iso 27001
- ✓ Plan de Reprise d'Activité (PRA)
- ✓ Sec Num Cloud
- ✓ Hébergement HDS
- ✓ Serveurs en France

“ Permettre une **vision 360 et une traçabilité** dans le respect des règles du **RGPD**

ACCUEIL DHAB » MODIFIER

Sauvegarder Annuler Sauvegarder et aller au suivant Voir Journal des modifications

Précédent (1 sur 3) Suivant

Généralités

Nom:*

Accueil DHAB

Assigné à:

Administrator

Non héritable:

Briérer la personnalisation de la page d'accueil:

Habilitations

Afficher: les dispositifs accessibles tous les dispositifs

Dispositifs	Accès	Assigner	Corriger	Dupliquer	Exécuter	Instruire	Modifier	Supprimer
Accueil DHAB	■	■	■	■	■	■	■	■
Accueil physique	■	■	■	■	■	■	■	□
Accueil téléphonique	■	■	■	■	■	■	■	□
Aide à l'organisation d'une manifestation	■	□	□	□	□	□	□	□
Inscription à l'annuaire des associations	■	□	□	□	□	□	□	□

Habilitation: aucune totale partielle personnalisation

Afficher fiche santé:

Afficher situation professionnelle:

Paramétrage au niveau - du CRM Usagers :

- ✓ Périmètre de données
- ✓ Services accessibles
- ✓ Pièces justificatives
- ✓ Droits d'accès aux dossiers et données de contacts

- du portail Usagers :

- ✓ Mentions légales
- ✓ Droit à l'oubli
- ✓ Durées de conse

Accessibilité & inclusion numérique

“ **Un parcours usagers** intégrant des fonctionnalités d'inclusion numérique et respectueux du **RGAA** (objectif 100%)

Dossier N° 28 canal internet 📄 ↓ Télécharger la version PDF

BIC - dossier cd974

📅 Créé le 12/04/2024 | Le profil **LES BALCONS FLEURIS** est utilisé | Demandeur : **M. Rodolphe LANCTUIT**

Traitement de mon dossier

👤

Réception | Instruction | Commission | Signature Lauréat | Signature PCD | Paiement | Clôture

Statut d'avancement (Réception) : ● A rattacher

Accès rapide

📄 Contenu de mon dossier | 📁 Mes justificatifs | 💬 Conversation

Inclusion Numérique



- ✔ Parcours personnalisable
- ✔ Place des aidants
- ✔ Conformité RGAA
- ✔ Respect reco Dinum