



PROCÉDURIER UTILISATEUR



PROCÉDURES, ACTUALITÉS, CONSIGNES
SERVICE AUX CITOYENS

SERVICE DES COMMUNICATIONS

27 juillet 2020

Date de publication	Description du changement
27 janvier 2020	Mises à jour diverses
30 janvier 2020	Mise à jour – nouvelle interface
27 juillet 2020	Modification des espaces

Table des matières

UTILISATEURS	2
PRÉSENTATION	2
LE PAC SAC, C'EST QUOI?	2
LES ESPACES DU PAC SAC.....	2
L'ESPACE PRINCIPAL.....	2
ACCÈS.....	3
TYPES D'UTILISATEURS	3
PREMIER ACCÈS	3
ACCÈS SUBSÉQUENTS	3
GESTION DE PROFIL	4
MODIFIER UN MOT DE PASSE	4
LANGUE	4
PARAMÈTRES DE BASE DE LA NAVIGATION	5
MENU	5
CODE DE COULEUR.....	5
LIENS	6
PAGES FAVORITES / MÉMORISÉES	7
TAGUER / MENTIONNER	7
CONFIRMATION DE LECTURE.....	7
IMPRIMER / ENREGISTRER UNE PAGE.....	8
LIENS VERS LE M	8
NOTIFICATIONS	9
DÉSACTIVER LES NOTIFICATIONS PAR COURRIEL	9
ACTIVER LES NOTIFICATIONS PAR COURRIEL.....	10
NOTIFICATIONS COURRIEL DE ATlassian – MARKETING.....	10
PAC SAC NON DISPONIBLE	11
SOUTIEN TECHNIQUE	11
ERREUR 403.....	11
PROCESSUS DE PARTAGE DE L'INFORMATION	12
SUIVI SUR UNE BASE RÉGULIÈRE	12
COMMUNIQUER AVEC LES ADMINISTRATEURS.....	12

UTILISATEURS

PRÉSENTATION

Le PAC SAC, c'est quoi?

Le PAC SAC (Procédures – actualités – consignes, service aux citoyens) est l'outil créé par le Service des communications qui remplace le One Note partagé. Il a été créé dans le logiciel Confluence, de la compagnie bien établie Atlassian (une application mobile est disponible, sous le nom Confluence). Bien que nous ayons la version française, il est à noter que certaines parties et termes sont en anglais seulement.

Il est mis à jour quotidiennement par le Service des communications. Toute l'information qui y est consignée est exacte et complète au meilleur des connaissances de ce service. Autant que possible, les informations dans le PAC SAC ne se retrouvent pas dans le site Web, et vice versa. Des liens vers la page appropriée du site sont plutôt indiqués.

Dans chaque service, on retrouve des usagers (employés du service aux citoyens), ainsi que des responsables de service mandatés pour communiquer toute information d'intérêt au Service des communications.

Les espaces du PAC SAC

Le PAC SAC est composé d'espaces, qui contiennent à leur tour des pages. Certains utilisateurs ont accès à plus d'espaces que d'autres, dépendant de leurs tâches. Les deux espaces suivants sont accessibles à tous ceux qui possèdent un compte PAC SAC.

Accueil : C'est l'espace principal. Il comprend la page d'accueil du PAC SAC.

PAC SAC : Cet espace contient les sections suivantes :

- **Dossiers et projets** : Cette section traite des dossiers d'actualité et de divers projets d'envergure (ex. : réglementation sur les chiens dangereux, ou sur le cannabis).
- **Horaires** : Cette section détaille les horaires particuliers (horaire du vendredi, gardiens, surveillants, etc.).
- **Procédures internes** : Cette section contient une multitude de procédures en vigueur.
- **Services et demandes traitées** : Cette section espace présente les services municipaux et les demandes qu'ils traitent.

L'espace principal

L'espace **Accueil** est celui qu'il est le plus important de visiter régulièrement, car il contient des informations sur les sujets pouvant entraîner des questionnements de la part de citoyens. Il contient diverses sections qui peuvent varier selon les besoins.

Actualités et travaux : cette section (qui peut être traitée séparément selon les besoins) contient les nouvelles de l'heure pouvant générer des appels ou requêtes : toute nouveauté dans un projet, avis d'ébullition, fermeture de rue, travaux, etc.

Événements : cette section présente les événements de la Ville à venir à court terme qui peuvent générer des questions de la part des citoyens (période d'inscription, portes ouvertes, spectacle...).

Procédures et consignes : vacances ou mouvements de personnel entraînant des consignes particulières pour le SAC, avis concernant seulement les employés, etc.

ACCÈS

Types d'utilisateurs

En plus des administrateurs, il existe deux types d'utilisateurs : les responsables de service et les usagers du service aux citoyens. Ils ont les mêmes droits d'accès : lecture seulement. Pour le moment, seul le Service des communications peut modifier le texte. La liste des utilisateurs se trouve dans le PAC SAC.



Ne pas utiliser Internet Explorer, car l'affichage est défaillant. Utiliser Chrome ou Edge.

Premier accès

Chaque utilisateur recevra une invitation personnalisée pour accéder au PAC SAC. Le message est en anglais, et indique que votre équipe vous attend pour travailler avec Confluence.

1. Cliquer sur le lien **Join them now** contenu dans l'invitation.
2. Inscrire son nom et choisir un mot de passe.
3. Cliquer sur **S'inscrire**.
4. Faire deux fois **Ignorer la question**.
5. Cliquer sur **Skip** lorsqu'on vous demande qui fait partie de l'équipe.
6. Cliquer sur **Select the space name**, puis sur **Accueil**.
7. Faire **Next**.
8. Cliquer sur  en haut à gauche de l'écran pour accéder à la page d'accueil du PAC SAC.

Accès subséquents

1. Suivre le lien blainville.atlassian.net.
2. Se connecter avec son adresse courriel et mot de passe.



Pour un accès rapide au PAC SAC, il est conseillé de mettre le lien vers blainville.atlassian.net dans la barre de favoris de Chrome.

GESTION DE PROFIL

Plusieurs actions peuvent être réalisées à partir de la pastille portant vos initiales, qui se trouve en haut à droite de l'écran.



Modifier un mot de passe



Afin de respecter les meilleures pratiques en matière de cybersécurité et de se conformer à la politique de gestion des actifs informationnels de la Ville, les utilisateurs du PAC SAC doivent changer leur mot de passe en même temps qu'ils modifient celui de leur profil Windows.

- Cliquer sur la pastille portant vos initiales.
- Choisir **Profil**.
- Cliquer sur **Gérer votre compte**, sous la pastille en haut de la page qui s'affiche.
- Dans le menu de gauche, choisir **Sécurité**.
- Suivre les indications, puis enregistrer les modifications.

Langue

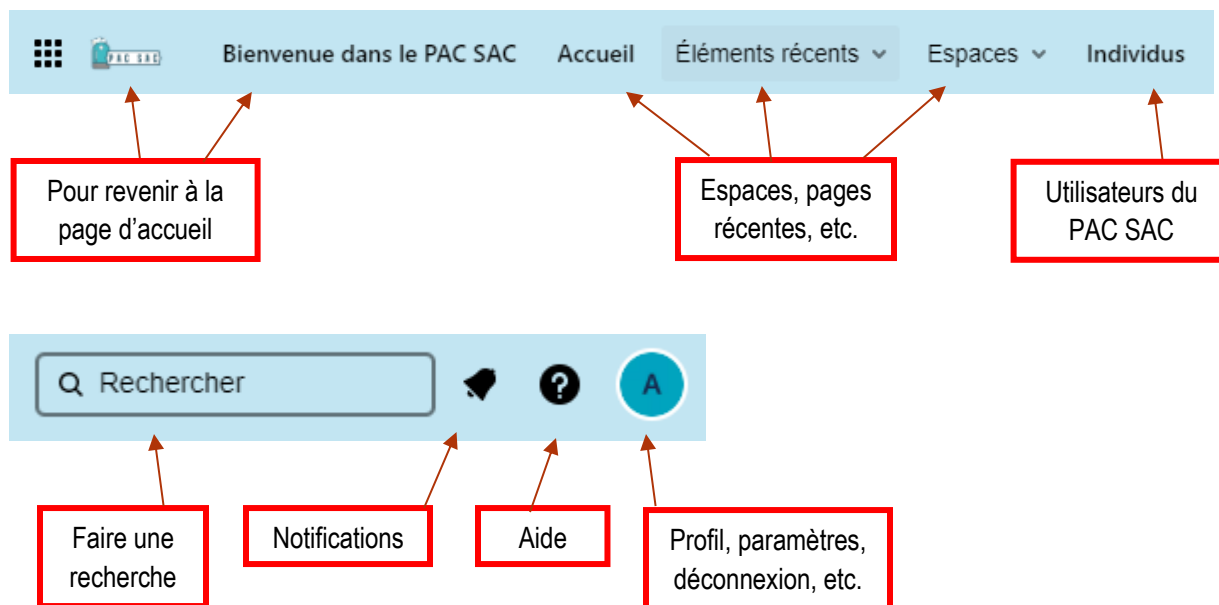
Bien que nous ayons la version française de Confluence, il est à noter que certaines parties et termes sont en anglais seulement. Pour mettre les menus en français, si ce n'est pas déjà fait, suivre la procédure suivante :

- Cliquer sur la pastille portant vos initiales.
- Choisir **Profil**.
- Cliquer sur **Gérer votre compte**, sous la pastille en haut de la page qui s'affiche.
- Dans le menu de gauche, choisir **Préférences de compte**.
- Sous **Langue et région**, choisir **Français**. Il faut mettre le curseur sur la langue pour obtenir la flèche pour le menu déroulant. Le changement est enregistré automatiquement.

PARAMÈTRES DE BASE DE LA NAVIGATION

Menu

Voici l'essentiel du menu, afin de faciliter la navigation dans le PAC SAC.



Code de couleur

Les informations sur la page d'accueil sont classées selon le code de couleur suivant :

Actualités = bleu

Travaux = jaune

Procédures et consignes = mauve

Événements = vert

Contacts = mauve

Liens

Certaines nouvelles sur la page d'accueil ne contiennent aucun lien, mais la plupart dirigent vers une page du PAC SAC ou vers le site Web de la Ville.

ÉVÉNEMENTS

✓ Défilé du Père Noël: [Défilé du Père Noël](#)

<http://blainville.ca/evenements/defil>

24 Nov 2019

✓ Salon des métiers d'art: [Salon des métiers d'art](#)

<http://blainville.ca/culture-sports-et-loisirs/festivites/salon-metiers-dart/>

Début: 22 Nov 2019 Fin: 24 Nov 2019



Le fil d'Ariane peut être utile pour se situer dans le PAC SAC.

[Services et demandes traitées](#) / [Loisirs](#)

Marché public

PA

Créé par PAC SAC Admin
Dernière mise à jour le oct. 04, 2019

L'appel de candidatures pour l'édition

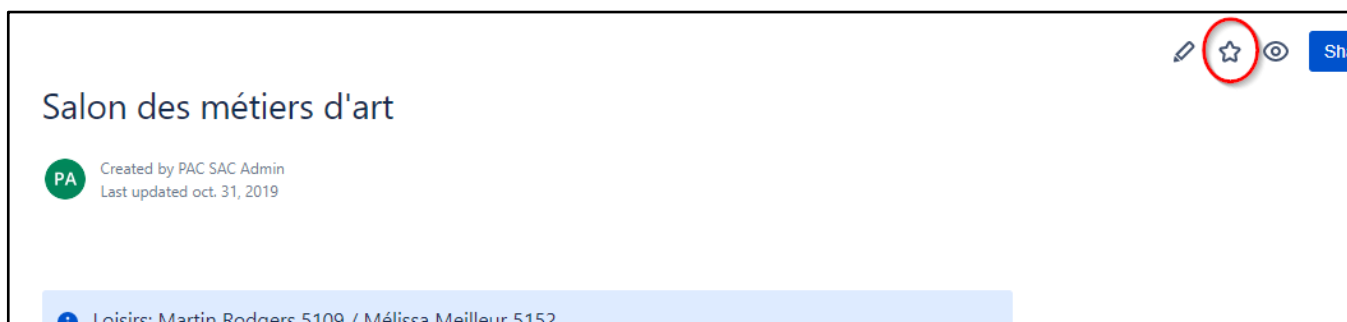


Pour ouvrir une nouvelle page dans un nouvel onglet : faire un clic droit sur celle-ci dans l'arborescence, et « Ouvrir dans un nouvel onglet ».

Pages favorites / mémorisées

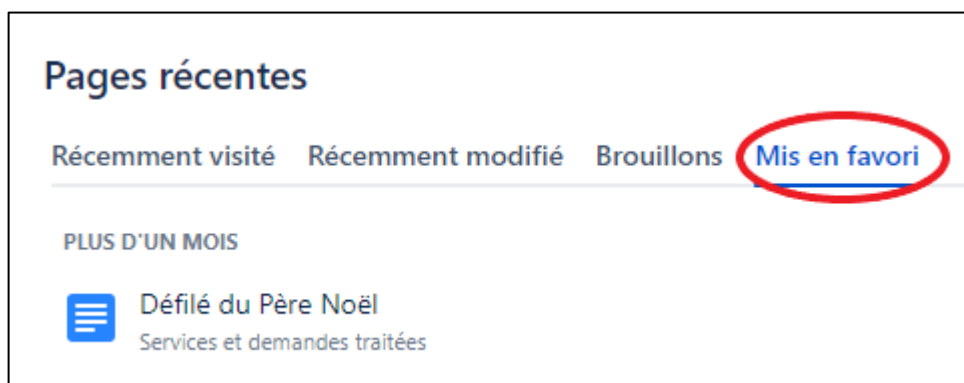
Pour mémoriser une page (la mettre en favoris) :

- Accéder à la page désirée.
- Cliquer sur l'étoile en haut à droite.



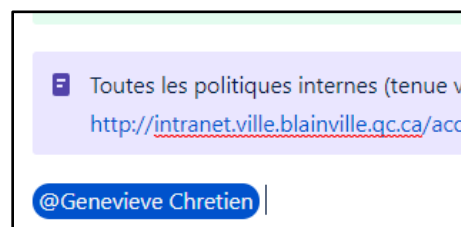
Pour voir les pages favorites/mémorisées :

- Cliquer sur Accueil dans la barre de menu en haut de l'écran.
- Choisir **Mis en favori** (sous **Pages récentes**).



Taguer / mentionner

Il pourrait arriver qu'un administrateur désire attirer l'attention de certains utilisateurs ou groupe d'utilisateurs sur une page ou une nouveauté en particulier. Dans ce cas, vous recevrez une notification par courriel (dont l'entête sera : **[Confluence] PAC SAC Admin vous a mentionné dans "TELLE PAGE"**), et vous verrez @votrenom ou @votregroupe dans le texte.



Confirmation de lecture

Il pourrait arriver qu'une confirmation de lecture soit demandée. Dans un tel cas, il faut simplement aimer la page en cliquant sur  **J'aime** en bas à gauche de chaque page.

Imprimer / enregistrer une page

- À partir de la page à imprimer, cliquer sur « ... » en haut à droite
- Cliquer sur **Exporter en format pdf**
- Cliquer sur **Download here**, sous la barre bleue.
- Le fichier à imprimer se trouve en bas à gauche de la page. L'ouvrir et le faire imprimer comme n'importe quel autre fichier.

Liens vers le M

Afin de s'assurer qu'aucune information confidentielle n'est divulguée à l'externe, certains documents sont versés dans le répertoire <\\ville.blainville.qc.ca\dfs\Services\Publique\COM\PAC SAC>

Certains autres documents, qui sont souvent modifiés, peuvent difficilement être intégrés comme fichiers joints dans le PAC SAC (ex. : l'horaire des surveillants ou l'horaire des séances de la cour).

Un lien vers le répertoire M: est donc indiqué dans les pages appropriées. Ce lien n'est malheureusement pas cliquable. Il peut être copié et collé dans l'Explorateur Windows.



Afin d'accéder rapidement à ces informations, mettez un raccourci sur votre bureau, ou dans vos favoris de l'Explorateur Windows

NOTIFICATIONS



Notifications



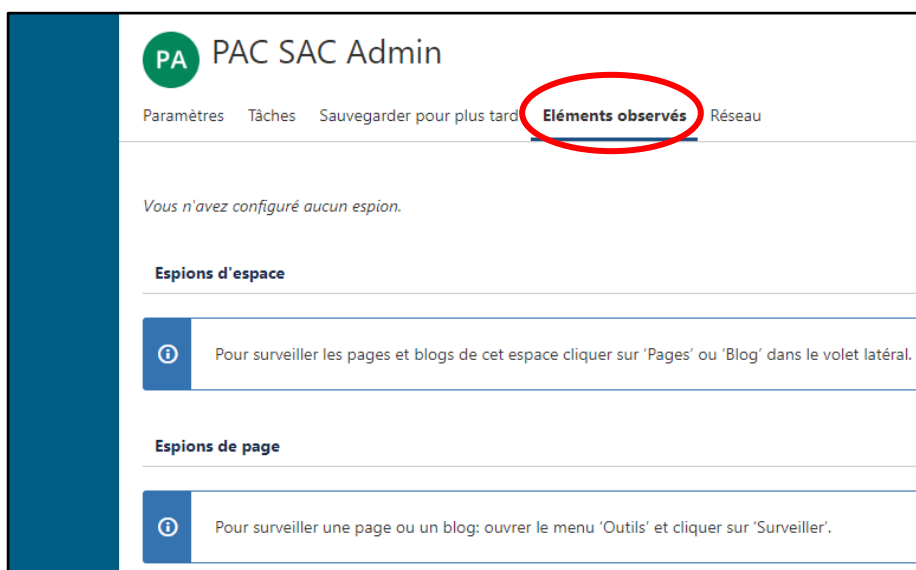
Des courriels sont toujours transmis si quelqu'un :

- Vous assigne une tâche
- Vous ajoute dans une équipe
- Vous mentionne directement avec le @ (tague)

Désactiver les notifications par courriel

Sauf dans le cas d'une mise à jour très importante, les pages sont publiées par les administrateurs sans qu'une notification ne soit envoyée. La meilleure façon d'être informé des nouveautés demeure la consultation régulière du PAC SAC. Les notifications peuvent donc être totalement désactivées si l'utilisateur le souhaite, selon la procédure suivante.

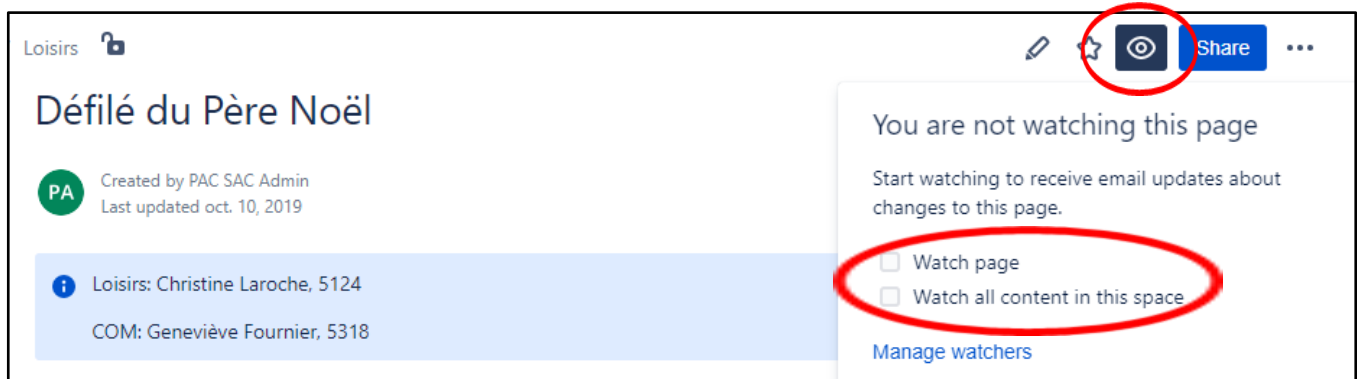
- Cliquer sur la pastille de couleur avec vos initiales, en bas à gauche de n'importe quelle page.
- Cliquer sur **Paramètres**.
- Cliquer sur **Éléments observés**.
- Choisir **Arrêter de surveiller la page/l'espace**.



Activer les notifications par courriel

Pour surveiller une page ou un espace (et recevoir des notifications) :

- Accéder à la page à surveiller
- Cliquer sur l'œil en haut à droite de la page.
- Sélectionner **Watch page** ou **Watch all content in this space** (pour surveiller tout le contenu d'un espace).



Notifications courriel de Atlassian – marketing

Il est possible que certains utilisateurs reçoivent des courriels de marketing de temps à autre. Pour se désabonner :

- Cliquer sur la pastille portant vos initiales.
- Choisir **Profil**.
- Cliquer sur **Gérer votre compte**, sous la pastille en haut de la page qui s'affiche.
- Dans le menu de gauche, choisir **E-mail**.
- Sous **Notifications par e-mail**, cliquer sur centre de préférences. Sur la page suivante, décocher les options indésirables.

PAC SAC NON DISPONIBLE

Si le PAC SAC est temporairement indisponible, des informations pertinentes se trouvent sous l'onglet PAC SAC d'urgence – TOUS ici : <\\ville.blainville.qc.ca\dfs\Services\Publique\COM\PAC SAC>

Pour les utilisateurs de la réception de l'hôtel de ville, il est possible d'y trouver les informations nécessaires pour ouvrir la réception de l'hôtel de ville et faire face aux situations d'urgence dans l'onglet « PAC SAC d'urgence – RÉCEPTION » du One Note partagé. Cette section est protégée par un mot de passe.

Soutien technique

Appeler les administrateurs Line Bourdeau (5113) ou Geneviève Chrétien (5158). Si vous n'obtenez pas de réponse, communiquez avec le secrétariat du Service des communications au 5211 (laissez un message au besoin). Ces personnes feront le suivi au niveau technique.

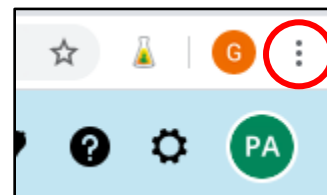
Erreur 403

Il peut arriver que cet écran s'affiche lors d'une tentative de connexion :



Si c'est le cas :

1. Accéder aux paramètres de Chrome.
2. Choisir **Paramètres avancés** dans le menu de gauche, puis dans le menu déroulant choisir **Réinitialiser et nettoyer**.
3. Sélectionner **Restaurer les paramètres par défaut**.
4. Faire **Réinitialiser les paramètres**, puis ok.



PROCESSUS DE PARTAGE DE L'INFORMATION

Afin de s'assurer que le PAC SAC est toujours à jour et complet, la transmission de l'information entre les différents services et le Service des communications est très importante.

Suivi sur une base régulière

Sur une base régulière, en fonction des besoins, un administrateur communiquera avec les responsables de service pour vérifier si des modifications ou ajouts doivent être faits dans le PAC SAC. Cependant, si une information liée aux services aux citoyens devait être modifiée rapidement, le responsable est invité à transmettre celle-ci le plus tôt possible à pacsac@blainville.ca. Les suivis nécessaires seront faits par la suite dans le but de diffuser l'information à l'interne, et à l'externe, si nécessaire.

Communiquer avec les administrateurs

En tout temps, il est possible de communiquer avec les administrateurs du PAC SAC :

Par téléphone : Line Bourdeau (5113) ou Geneviève Chrétien (5158)

Par courriel : pacsac@blainville.ca



Si une information devait être ajoutée d'urgence le vendredi après 13 h et durant le weekend (et ne peut attendre au lundi), téléphonez au 5333 (cadre de garde, COM).