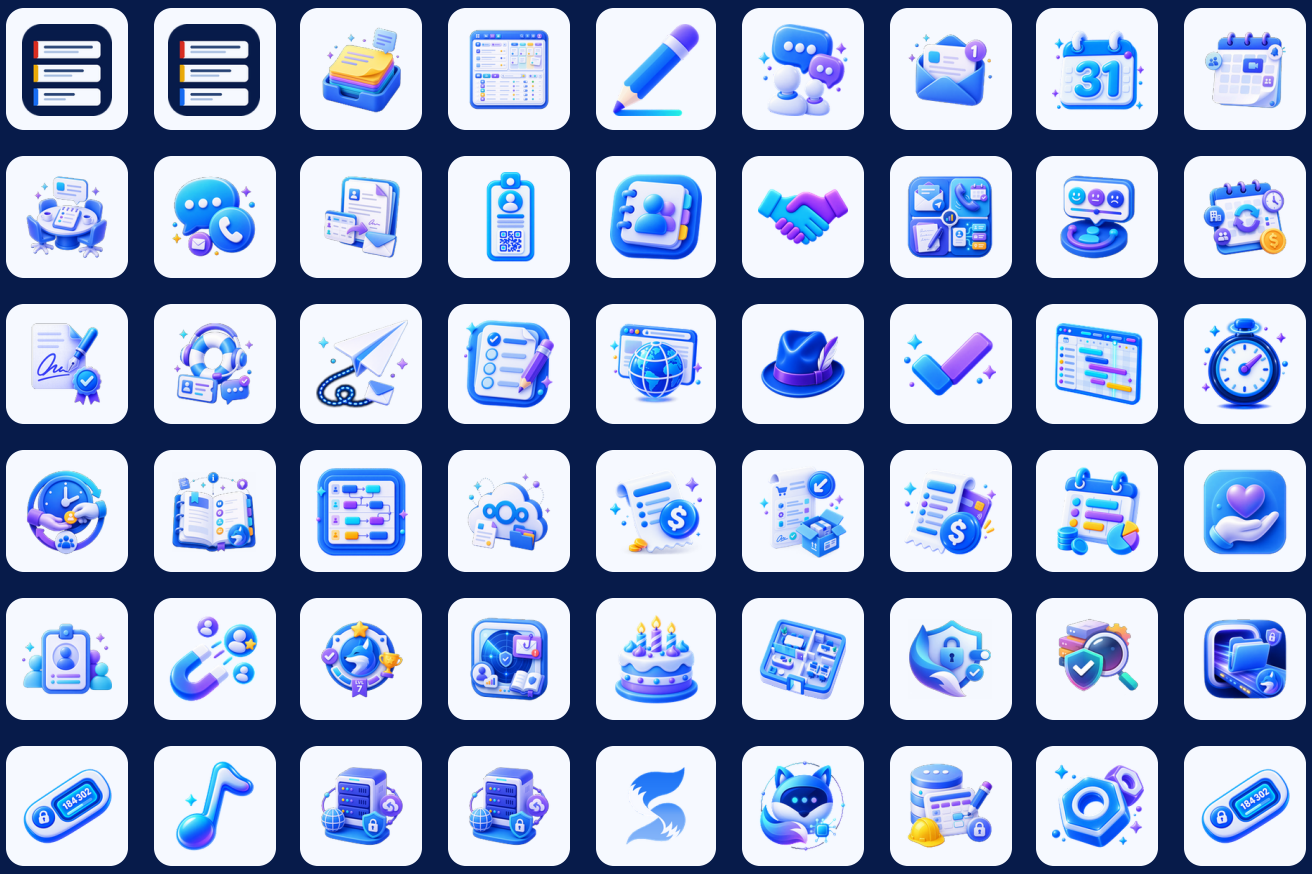
Symbifox

GUIDE D'UTILISATION

Guide d'utilisation Symbifox

Toutes les applications, tous les menus, toutes les fonctions.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026)
Révisé le 2026-09-12



Symbifox est un produit des services de consultation Blue Fox, inc. · symbifox.com

Table des matières

0. Prendre en main Symbifox 4

- Bienvenue dans Symbifox 5
- Se connecter et s'orienter 9
- Les gestes communs à toutes les applications 17
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression 31
- To-do, Bloc-notes et Minuterie 43

1. Communiquer et se rencontrer 56

- Discussion 57
- Courriels 67
- Calendrier 90
- Rendez-vous 104
- Rencontres 121
- SMS, appels et téléphone SIP 137
- Lettres 153
- Pages de liens 164

2. Clients, ventes et relation 175

- Contacts 176
- CRM 192
- Démarchage 206
- Expérience client 220
- Abonnements 240
- Signatures électroniques 250
- Assistance (billets) 265
- E-mail Marketing et Tracker de liens 280
- Sondages 293
- Site Web, blogue et eLearning 302
- Atelier éditorial 315

3. Projets, temps et connaissances 329

- Projet 330
- Échéancier (Gantt) 346
- Feuilles de temps 357
- Banque d'heures 368
- Base de connaissances 378
- Cartographies de processus 397
- Nextcloud et Collabora 411

4. Finances 420

- Facturation 421
- Achats 437
- Dépenses 448

Budgets opérationnels 460
Dons et levée de fonds 471

5. Personnes et équipe 485

Employés 486
Recrutement 504
Fox Quest (ludification) 524
Sensibilisation à la sécurité 539
Célébrations 554
Plans d'étage 567

6. Sécurité, conformité et vie privée 578

Vie privée (Loi 25 et autres cadres) 579
Audit TI 597
Transferts sécurisés 609
Tokens OTP 625
Licences musicales 634

7. Plateforme, hébergement et intelligence artificielle 643

Gestion d'hébergement 644
Mises à jour du parc 660
Sièges 673
Gen, l'assistant 681
Forge (personnalisation sans code) 691
Paramètres et identité de marque 701
Applications mobiles et extension 717

PARTIE 0

Prendre en main Symbifox

Ce qu'il faut savoir avant d'ouvrir une application : se connecter, s'orienter, et les gestes communs à tout l'outil.


Bienvenue dans Symbifox


Les gestes communs à toutes les applications


To-do, Bloc-notes et Minuterie


Se connecter et s'orienter


Mon bureau, Tableau de bord et Progression

PARTIE 0 · PRENDRE EN MAIN SYMBIFOX

Bienvenue dans Symbifox

Ce qu'est Symbifox, à qui s'adresse ce guide, comment il est organisé, ses conventions de lecture, sa société de démonstration et où trouver de l'aide.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Révisé le 2026-09-11

Ce chapitre situe Symbifox, présente le guide et explique comment le lire. Il s'adresse à toute personne qui s'apprête à travailler dans Symbifox, quel que soit son rôle. Il se lit en un quart d'heure et vous évite de chercher ailleurs les conventions employées dans tous les autres chapitres. Le reste du guide suppose qu'il a été lu.

Ce qu'est Symbifox

Symbifox est un progiciel de gestion intégré bâti sur Odoo 18 Community, tel que publié par Odoo, auquel s'ajoute une suite d'environ 150 modules signés Blue Fox. Odoo apporte les applications de base : contacts, ventes, projets, facturation, employés, calendrier, site web. Les modules Symbifox ajoutent des applications entières, comme Rencontres, Audit TI ou Transferts sécurisés, et en enrichissent d'autres par petites touches, parfois d'un seul champ ou d'un seul bouton. Rien n'est retiré d'Odoo : ce que vous savez déjà d'Odoo reste vrai ici.

Tout tourne sur votre instance : la base de données, les fichiers, les courriels sortants, les calculs. Une organisation se sert de Symbifox hébergé par Blue Fox ou l'installe sur ses propres serveurs, et ce guide s'adresse aux deux cas sans les distinguer, sauf là où l'écran diffère vraiment. L'usage des modules est libre, y compris leur adaptation à vos besoins; seule leur revente est encadrée.

> **NOTE**
> Dans ce guide, « application » désigne un menu principal, comme Rencontres, Projet ou Contacts, et « module » désigne la brique logicielle installée. Un module peut former une application à lui seul, ou seulement ajouter un champ, un rapport ou une action à une application existante.

À qui s'adresse ce guide

Le guide est écrit pour les personnes qui se servent de Symbifox au quotidien : gestion, adjointes, conseillers, comptabilité, ressources humaines. Aucune connaissance préalable d'Odoo n'est supposée. Les sections **Configuration** de chaque chapitre s'adressent plutôt à la personne qui prépare une application pour son équipe : droits d'accès, réglages, données de base à créer avant de travailler.

Ce guide ne traite ni de l'installation d'un serveur, ni du développement de modules, ni de l'administration technique de l'hébergement. Il décrit ce qui se voit et se fait à l'écran.

Comment le guide est organisé

Le guide compte huit parties, de la prise en main jusqu'à la plateforme.

- **Partie 0, prendre en main Symbifox** : la connexion, l'écran d'accueil, les gestes communs à toutes les applications et les outils personnels de la barre du haut.
- **Partie 1, communiquer et se rencontrer** : Discussion, courriels, calendrier, prise de rendez-vous, comptes rendus de rencontre, SMS et téléphone, lettres et pages de liens.
- **Partie 2, clients, ventes et relation** : contacts, CRM, démarchage, expérience client, abonnements, signatures électroniques, assistance, infolettres, sondages, site web et atelier éditorial.
- **Partie 3, projets, temps et connaissances** : projets, échéancier, feuilles de temps, banque d'heures, base de connaissances, cartographies de processus et documents dans Nextcloud.
- **Partie 4, finances** : facturation, achats, dépenses, budgets opérationnels et collecte de dons.
- **Partie 5, personnes et équipe** : employés, recrutement, ludification, sensibilisation à la sécurité, célébrations et plans d'étage.
- **Partie 6, sécurité, conformité et vie privée** : registre des consentements et de la Loi 25, audit TI, transferts sécurisés, codes à usage unique et licences musicales.
- **Partie 7, plateforme, hébergement et intelligence artificielle** : gestion d'hébergement, sièges, l'assistant Gen, la personnalisation sans code, les paramètres et l'identité de marque, les applications mobiles.

Chaque chapitre d'application suit le même plan, toujours dans le même ordre : une vue d'ensemble, la configuration, un parcours de premiers pas, les tâches courantes, les menus un à un, la référence des champs et des rapports, les modules qui enrichissent l'application, une section qui explique le pourquoi des comportements, un tableau de dépannage et des renvois. Vous cherchez une manœuvre précise : allez droit aux tâches courantes. Vous découvrez une application : lisez la vue d'ensemble, puis les premiers pas. Les premiers chapitres de la partie 0 suivent un plan plus libre, parce qu'ils ne décrivent pas une application mais des gestes transversaux.

Les conventions du guide

Les libellés de l'écran paraissent **en gras**, avec la casse et les accents exacts de l'interface. Les chemins de menus s'écrivent avec un chevron : **Rencontres** › **Ordres du jour** › **À venir**. Les valeurs à saisir sont entre guillemets français, par exemple saisir « Suivi trimestriel » dans un champ de titre. Les noms techniques des modules ne paraissent que dans les encadrés Module, entre accents graves, pour que l'administration sache quoi installer.

Six encadrés rythment le texte, et chacun a un sens fixe.

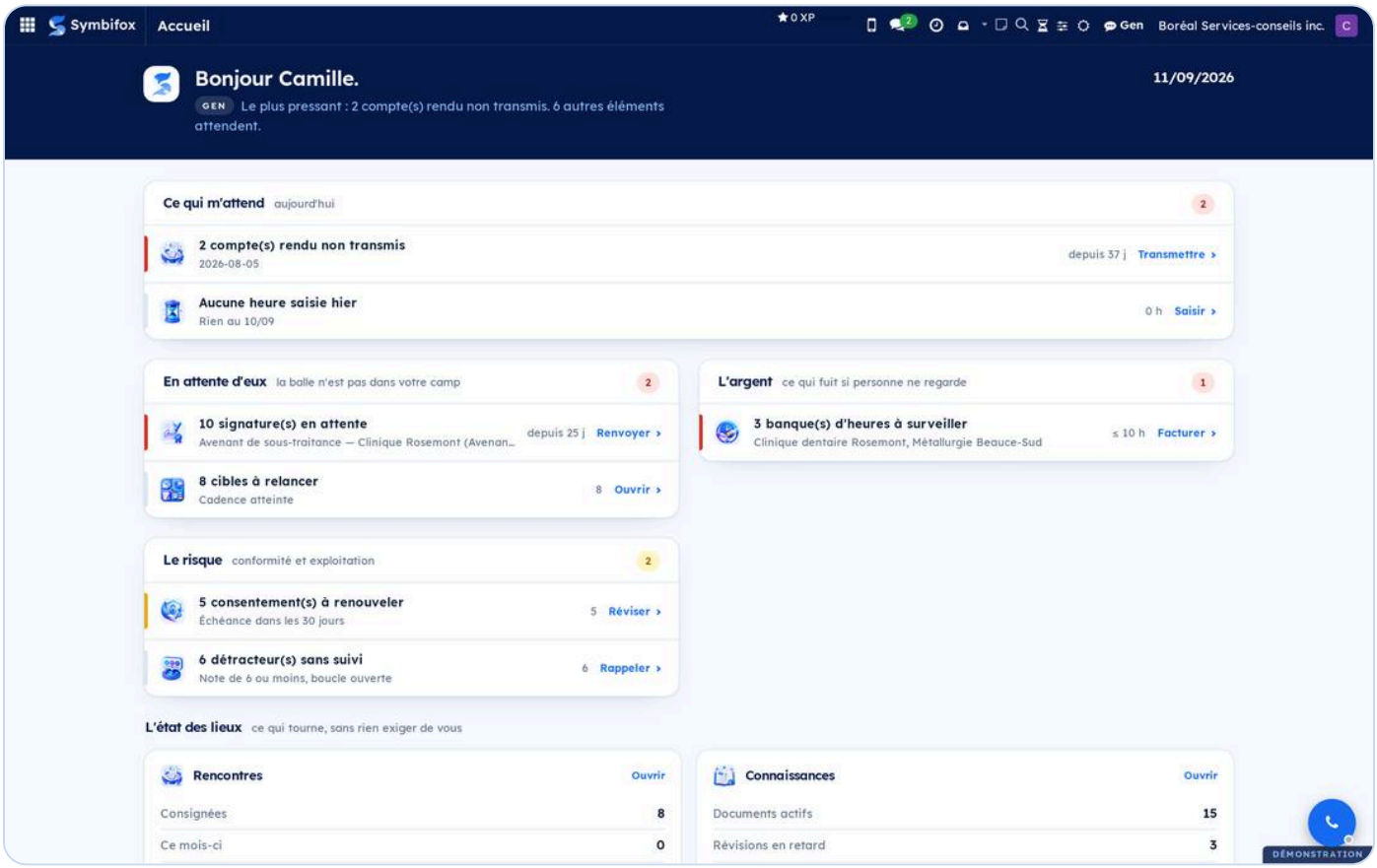
Encadré	Ce qu'il annonce
Note	Une précision utile, dont l'ignorance ne coûte rien.
Astuce	Un raccourci ou une habitude qui fait gagner du temps.
Important	Une condition à respecter pour que la manœuvre réussisse.
Avertissement	Un geste dont les conséquences sont difficiles à défaire.
Exemple	Un cas tiré de la base de démonstration.
Module	Le module Symbifox qui apporte la fonction décrite, ce qu'il ajoute à l'écran et ce qu'il faut activer.

Les procédures sont numérotées, une action par étape, et commencent par le chemin de menu. Les captures d'écran montrent l'interface en français, en thème clair, à une largeur constante.

La société de démonstration

Toutes les captures de ce guide viennent d'une même base de démonstration, celle de Boréal Services-conseils inc., un cabinet de conseil en technologies de l'information établi à Montréal, d'une vingtaine de personnes. Cette société n'existe pas : ses clients, dont la Clinique dentaire Rosemont et Métallurgie Beauce-Sud, ses projets, ses factures et ses chiffres sont fictifs et peuvent donc être cités librement. La personne connectée sur les captures s'appelle Camille Tremblay : c'est son prénom qui apparaît dans le bandeau de salutation et son initiale dans l'avatar, en haut à droite.

L'écran d'accueil de Boréal donne le ton du guide : il montre ce qui attend Camille, ce qui attend quelqu'un d'autre, l'argent et le risque.



L'écran d'accueil de Boréal

Quelques modules publiés ne sont pas montés sur cette base : ils sont décrits dans le chapitre de leur application, avec la mention « module publié, non illustré » et sans capture.

Où obtenir de l'aide

Votre administration Symbifox répond en premier lieu des comptes, des droits d'accès, des données et des réglages de votre instance : c'est vers elle qu'il faut aller pour un mot de passe, un accès refusé ou un module

à installer.

Pour le reste, écrivez à bonjour@symbifox.com. Le site `symbifox.com` présente le produit et ses mises à jour. Le catalogue des modules, avec la fiche de chacun, se consulte à `symbifox.com/modules.html`. Le code source publié des modules se lit sur `github.com/Symbifox/odoo-modules`, avec la licence de chaque module.

Voir aussi

- Se connecter et s'orienter : la première connexion, l'écran d'accueil, la barre du haut et vos préférences.
- Les gestes communs à toutes les applications : les vues, la recherche, le fil de discussion et les activités.
- Applications mobiles et extension : Symbifox sur un téléphone Android et dans le navigateur.

PARTIE 0 · PRENDRE EN MAIN SYMBIFOX

Se connecter et s'orienter

La connexion, l'écran d'accueil, le menu des applications, la barre du haut, la recherche universelle, vos préférences et le passage d'une société à l'autre.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Accueil Symbifox, Menu des applications cherchable, Icônes d'applications, Préférences de la barre système, Mode sombre, Recherche universelle, Timezone Utilities, Marque, Session Cookie Domain, Default All Companies · Applications de base : Web, Base · Révisé le 2026-09-11

Ce chapitre couvre les dix premières minutes dans Symbifox : ouvrir une session, comprendre l'écran qui vous accueille, trouver une application, chercher n'importe quoi d'un raccourci clavier et régler l'outil à votre main. Il s'adresse à toute personne qui reçoit un compte, quel que soit son métier. Les gestes qu'il décrit servent ensuite dans chaque application. Une fois ce chapitre lu, rien de ce qui entoure les écrans ne devrait vous surprendre.

Se connecter et se déconnecter

L'adresse de votre instance vous est donnée par votre organisation. Elle s'ouvre dans n'importe quel navigateur à jour, sur un poste comme sur un téléphone.

1. Ouvrez l'adresse de votre instance dans votre navigateur.
2. Saisissez votre adresse de courriel et votre mot de passe.
3. Validez.

Symbifox ouvre votre écran de départ, l'**Accueil** pour la plupart des comptes. Si vous avez oublié votre mot de passe, le lien de réinitialisation sous le formulaire vous envoie un courriel; si ce courriel n'arrive pas, votre administration peut vous renvoyer une invitation. Si votre organisation a confié l'authentification à un fournisseur d'identité, un bouton supplémentaire paraît sous le formulaire et vous mène à la page de ce fournisseur.

L'authentification à deux facteurs est facultative et se règle depuis votre compte, pas depuis le formulaire de connexion.

1. Sélectionnez votre avatar, en haut à droite, puis **Préférences**.
2. Ouvrez l'onglet **Sécurité du compte**.
3. Sélectionnez **Activer l'authentification à deux facteurs** et saisissez votre mot de passe pour confirmer.
4. Lisez le code affiché avec votre application d'authentification, puis saisissez le code à six chiffres qu'elle produit.
5. Validez.

Aux connexions suivantes, Symbifox demande ce code après le mot de passe. Conservez les codes de secours proposés hors de l'appareil qui produit les codes.

Pour fermer votre session, sélectionnez votre avatar, puis **Déconnexion**. Fermer l'onglet ne suffit pas : la session reste ouverte jusqu'à son expiration, ce qui compte sur un poste partagé.

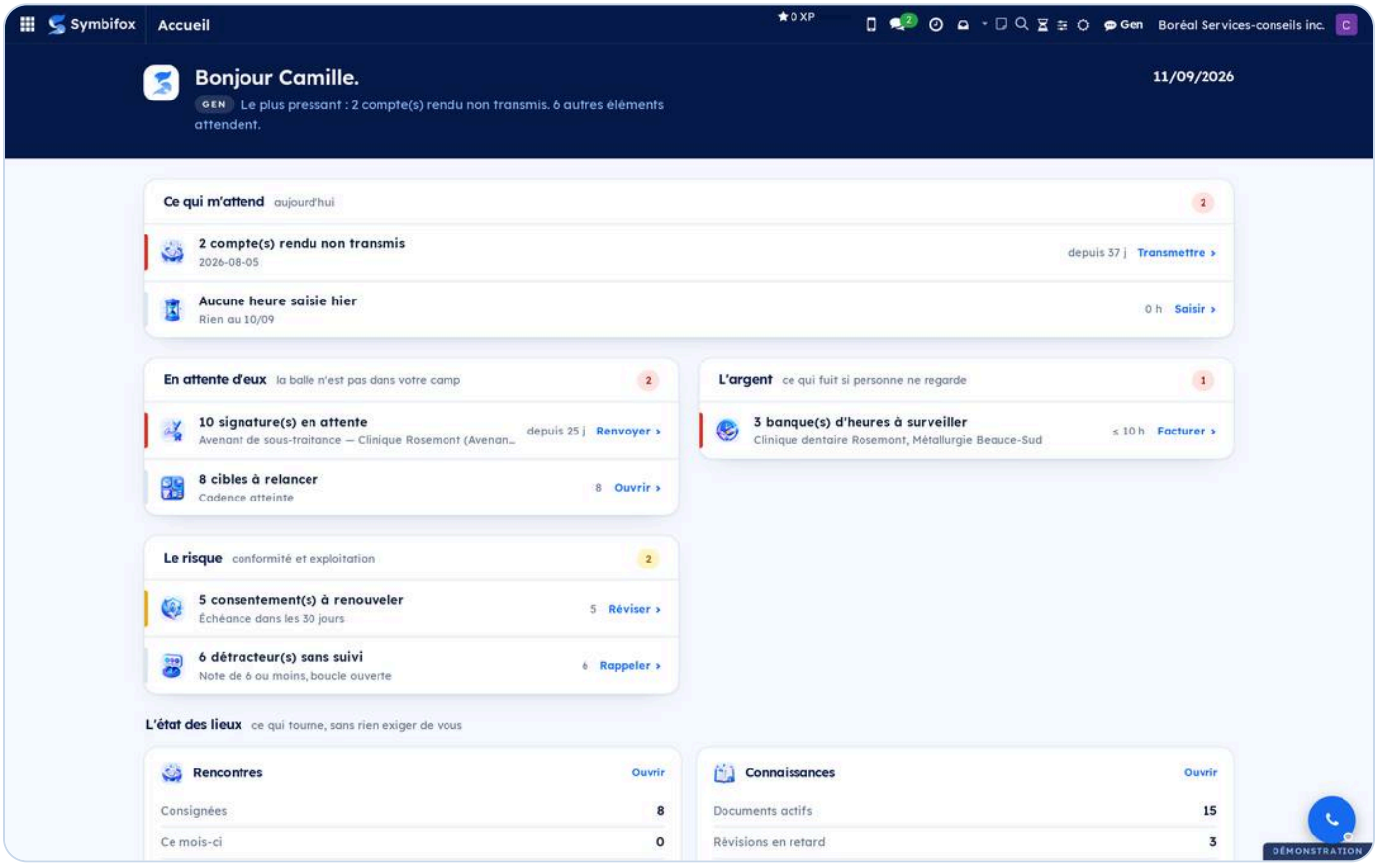
MODULE

`bf_session_cookie_domain` (connexion). Fait valoir une même session sur toutes les adresses d'un même domaine, quand l'instance répond à plusieurs noms. Sans lui, chaque adresse ouvre sa propre session et, avec un fournisseur d'identité, les onglets déjà ouverts se font déconnecter les uns après les autres sans raison apparente. Le module reste sans effet tant que l'administration n'a pas nommé le domaine, parce qu'élargir la portée d'une session est un choix et non une supposition.

L'écran d'accueil

L'**Accueil** ne demande pas quelle application vous voulez ouvrir. Il répond à une autre question : qu'est-ce qui a besoin de vous. Le bandeau du haut vous salue par votre prénom, affiche la date du jour et, sous la pastille **GEN**, une phrase qui résume le plus pressant. En dessous, les signaux sont rangés en bandes, selon qui est bloqué.

Voici l'écran de Camille Tremblay un matin de septembre, sur la base de Boréal.



L'écran d'accueil

Les bandes se lisent de gauche à droite et de haut en bas.

- **Ce qui m'attend**, aujourd'hui : vos rencontres du jour, vos activités en retard, vos tâches échues, votre boîte de réception, les comptes rendus jamais transmis et la journée d'hier sans feuille de temps.
- **En attente d'eux**, la balle n'est pas dans votre camp : les mandats arrêtés chez un client ou un tiers, les demandes de signature envoyées et jamais ouvertes, les dépôts sécurisés qui approchent de leur

expiration, les cibles de démarchage dont la cadence est atteinte.
- **L'argent**, ce qui fuit si personne ne regarde : les banques d'heures passées sous le seuil qu'elles déclarent elles-mêmes.
- **Le risque**, conformité et exploitation : les consentements à renouveler, les services en difficulté, les clients mécontents dont la boucle est restée ouverte.
- **L'état des lieux**, ce qui tourne sans rien exiger de vous : des panneaux de lecture seule sur les rencontres, les connaissances et l'hébergement.

Chaque ligne porte un intitulé, une précision en dessous, un chiffre ou un délai à droite, puis le geste qui la résout : **Transmettre**, **Saisir**, **Renvoyer**, **Ouvrir**, **Facturer**, **Réviser**, **Rappeler**. Sélectionnez ce geste et la liste filtrée correspondante s'ouvre; il n'y a pas sur cet écran de chiffre qui ne mène nulle part. Un filet coloré à gauche de la ligne marque l'urgence, le rouge pour ce qui est en retard, l'ambre pour ce qui le devient.

> **NOTE**
> Une bande sans contenu disparaît, et aucune ligne n'affiche zéro. Un écran d'accueil court n'est donc pas un écran en panne : c'est une matinée calme. En revanche, si la page n'arrive pas à lire ses données, elle le dit et propose de réessayer, plutôt que de se présenter vide.

Les applications restent à un raccourci de distance, par le menu décrit à la section suivante.

> **MODULE**
> `bf_home` (Accueil). Remplace la grille d'applications par cet écran ordonné par qui est bloqué. Chaque signal est sondé à l'exécution : une bande dont le module source n'est pas installé sur votre instance ne paraît tout simplement pas, et une bande à laquelle vos droits ne donnent pas accès non plus. Les comptes créés après son installation arrivent ici; un compte plus ancien garde son écran de départ tant que l'administration ne le change pas. Rien à activer.

Le menu des applications

La grille de carrés, tout à gauche de la barre du haut, ouvre le menu des applications : un panneau d'icônes avec leur nom, sur plusieurs colonnes, qui défile si la liste est longue. Le curseur est déjà dans le champ de recherche à l'ouverture.

1. Sélectionnez la grille de carrés, en haut à gauche.
2. Saisissez les premières lettres du nom de l'application.
3. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir la première correspondance, ou sélectionnez une icône.

La recherche tolère les fautes de frappe et classe par pertinence. Elle se vide dès qu'une application est choisie, de sorte que la fois suivante le menu est complet et le champ est net.

> **MODULE**
> `bf_apps_menu` (toutes les applications, menu des applications). Remplace la liste de noms d'Odoo par cette grille cherchable au clavier. Passé une vingtaine d'applications, la liste d'origine dépassait l'écran et il fallait la parcourir des yeux à chaque fois. Rien à activer.

Les icônes des applications Odoo standard sont habillées aux couleurs de Symbifox, ce qui donne une grille d'un seul ton avec les applications maison. Une absence surprend parfois : Discussion n'est pas dans la grille, parce que son icône occupe déjà la barre du haut.

MODULE

`symbifox_icons` (toutes les applications, grille des applications). Remplace l'icône d'une quinzaine d'applications Odoo standard par une icône Symbifox, sans modifier les applications elles-mêmes, et retire Discussion de la grille. Une application installée après lui garde son icône d'origine jusqu'à ce que l'administration réapplique l'habillage. Rien à activer.

La barre du haut

La barre du haut est la même sur tous les écrans. À gauche : la grille des applications, le logo Symbifox, puis le nom de l'application ouverte en gras et ses propres menus. À droite, une file d'icônes qui appartiennent à votre compte, et non à l'application affichée.

- **0 XP** : votre compte de points, décrit dans Fox Quest (ludification).
- Un téléphone : vos appareils mobiles appariés.
- Une bulle, avec le nombre de messages non lus : Discussion.
- Une horloge : le nombre d'activités planifiées qui vous attendent, toutes applications confondues.
- Une enveloppe avec une flèche : la vigie de vos boîtes de courriel, décrite dans Courriels.
- Une note : le bloc-notes, pour saisir une idée sans quitter l'écran.
- Une loupe : la recherche universelle.
- Un sablier : la minuterie qui compte le temps passé sur une tâche.
- Des curseurs : les préférences de la barre elle-même.
- Un soleil ou une lune : le mode sombre.
- **Gen** : l'assistant, décrit dans Gen, l'assistant.
- Le nom de la société active, ici « Boréal Services-conseils inc. ».
- Votre avatar : **Préférences**, **Raccourcis** et **Déconnexion**.

Sur une base bien garnie, cette file devient longue. Chacun choisit ce qu'il garde.

1. Sélectionnez l'icône de curseurs, dans la barre du haut.
2. Dans la liste **Afficher dans la barre**, décochez les icônes dont vous ne vous servez pas.
3. Cochez de nouveau celles que vous voulez revoir. La liste reste ouverte le temps de faire le tour.

Les icônes disparaissent et reviennent aussitôt, sans rechargement.

MODULE

`bf_systray_prefs` (toutes les applications, barre du haut). Ajoute l'icône de curseurs et sa liste **Afficher dans la barre**, construite à partir des icônes réellement présentes sur votre instance. Vos choix sont enregistrés sur votre compte et vous suivent d'un navigateur et d'un appareil à l'autre, sans rien changer pour vos collègues. L'icône de curseurs ne peut pas se masquer elle-même, donc il y a toujours un chemin de retour. Rien à activer.

Le mode sombre se commute d'un geste, par le soleil ou la lune. Le thème couvre les vues, les fenêtres, les menus et le fil de discussion, y compris le corps des courriels affichés, dont les couleurs écrites pour du papier blanc sont ramenées à des valeurs lisibles. Votre choix est enregistré sur votre compte : il s'applique dès le chargement de la page, sur tous vos appareils.

MODULE

`bf_dark_mode` (toutes les applications, barre du haut et préférences). Ajoute le commutateur soleil et lune, la préférence correspondante sur votre compte, et une palette grise sobre plutôt qu'un noir pur. Les contrastes des surfaces, des cartes de pièces jointes et des listes de suggestions ont été mesurés pour rester lisibles. Les courriels que vous envoyez ne sont pas teintés : le thème est retiré le temps de préparer le message. Rien à activer.

La recherche universelle

Un raccourci ouvre une barre qui cherche dans toute l'instance : **Ctrl+K**, ou **Cmd+K** sur un Mac. La loupe de la barre du haut ouvre la même chose.

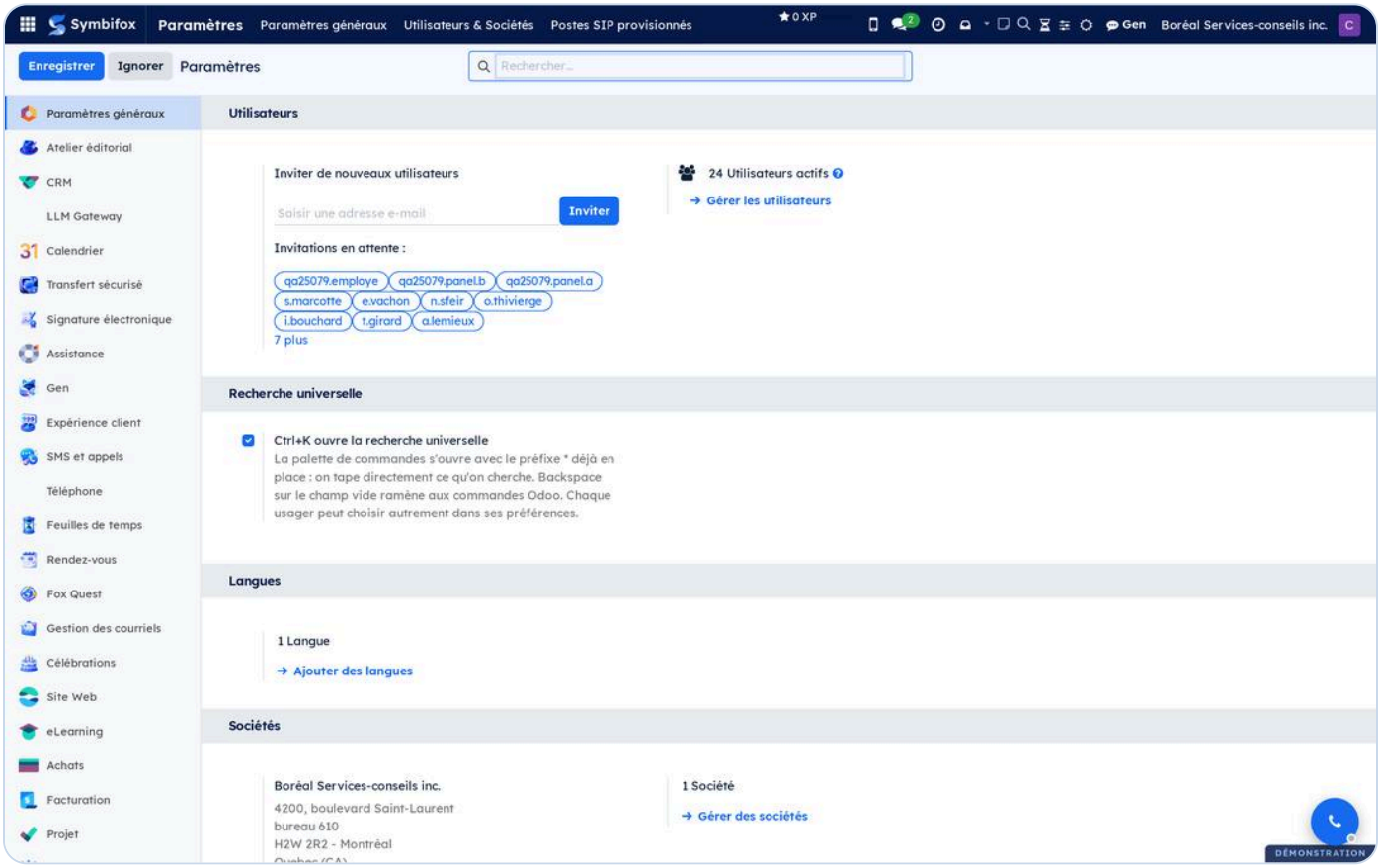
1. Appuyez sur **Ctrl+K**.
2. Saisissez au moins deux caractères.
3. Parcourez les résultats avec les flèches du clavier.
4. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir la fiche, ou sur **Ctrl+Entrée** pour l'ouvrir dans un nouvel onglet du navigateur.

La barre couvre près de vingt-cinq types de fiches : contacts et sociétés, pistes et opportunités, projets et tâches, rencontres et ordres du jour, courriels, SMS et appels, factures, demandes de signature, transferts sécurisés, matrices de connaissances, résolutions, articles, produits, documents, services d'hébergement, billets d'assistance, événements du calendrier et billets de blogue. Les résultats sont groupés par catégorie, chacun avec une ligne de contexte, par exemple le projet et l'étape d'une tâche. Les fiches ouvertes passent en tête; les dossiers clos descendent en fin de groupe, grisés et biffés. Vous ne voyez que ce que vos droits vous permettent de lire.

ASTUCE

Saisissez le numéro d'une tâche ou d'un billet pour sauter directement dessus. Le signe **#** devant le numéro atteint même une fiche dont l'identifiant n'a qu'un chiffre.

La touche de retour arrière sur un champ vide ramène la liste des commandes d'Odoo, et les préfixes habituels restent disponibles pour chercher un menu, une personne ou un canal. Ce que le raccourci ouvre par défaut se décide à deux endroits : un réglage d'instance, et votre propre préférence, qui l'emporte toujours.



Le réglage d'instance de la recherche universelle

Dans vos **Préférences**, le choix **Ctrl+K ouvre** accepte trois valeurs : suivre le réglage de l'instance, ouvrir la recherche universelle, ou ouvrir les commandes Odoo. L'enregistrement des préférences recharge la page, et le changement prend effet aussitôt.

> **MODULE**
>
> `bf_universal_search` (toutes les applications, palette de commandes). Ajoute la recherche transversale, la loupe de la barre du haut, le réglage d'instance et la préférence personnelle qui décident de ce que le raccourci ouvre. L'étendue de la recherche, les champs interrogés, l'ordre des catégories et le nombre de résultats par type se règlent par l'administration; les droits d'accès s'appliquent à chaque interrogation, de sorte qu'un modèle que vous ne pouvez pas lire ne remonte jamais.

Vos préférences

Votre avatar, puis **Préférences**, ouvre la fenêtre de vos réglages personnels. Ils ne concernent que vous.

1. Sélectionnez votre avatar, puis **Préférences**.
2. Réglez la **Langue** de l'interface et votre **Fuseau horaire**.
3. Saisissez votre **Signature**, celle qui s'ajoutera au bas de vos courriels sortants.
4. Choisissez comment vous recevez les notifications : par courriel, ou dans votre boîte de réception Symbifox.
5. Réglez au besoin le mode sombre et ce que le raccourci de recherche ouvre.

6 Sélectionnez **Enregistrer**.

Le fuseau horaire mérite un regard : c'est lui qui décide de l'heure à laquelle vos rencontres s'affichent, et des bornes de la journée que l'écran d'accueil considère comme aujourd'hui. Un fuseau mal réglé déplace les rendez-vous de quelques heures sans qu'aucun message ne le signale.

MODULE

`bf_timezone` (toutes les applications, paramètres généraux). Fournit aux modules Symbifox un fuseau horaire de repli, employé quand ni le contact, ni la personne, ni le calendrier n'en portent un. Il n'a ni application ni menu : l'administration pose la valeur dans les paramètres généraux, et les affichages d'heures des rencontres, des rendez-vous et des courriels la suivent.

L'apparence générale, elle, appartient à la société et non à vous : police, couleurs de marque, logo et favicon se règlent une fois pour toute l'organisation, et se retrouvent aussi bien à l'écran que dans les rapports PDF envoyés aux clients.

MODULE

`bf_lexend` (toutes les applications, interface et rapports PDF). Rend la police Lexend, choisie pour sa lisibilité, disponible pour l'interface, le site et les rapports PDF, et la sert depuis votre propre serveur. La société l'adopte depuis les réglages d'identité de marque décrits dans Paramètres et identité de marque.

Plusieurs sociétés

Le nom affiché à droite de la barre du haut est celui de la société active. Quand votre compte n'a droit qu'à une société, ce nom est une simple étiquette : Boréal Services-conseils inc. est seule sur la base de démonstration. Quand vous avez droit à plusieurs sociétés, ce nom devient un sélecteur : chaque société y porte une case, et les écrans ne montrent que les données des sociétés cochées.

Deux gestes distincts s'y croisent. Cocher plusieurs sociétés élargit ce que vous voyez. Sélectionner le nom d'une société la rend active, c'est-à-dire que les fiches que vous créez lui appartiennent. Dans le doute avant de créer une facture ou un contact, vérifiez d'abord quelle société est active.

MODULE

`bf_default_all_companies` (barre du haut, sélecteur de société). À la première connexion sur un navigateur, et après chaque déconnexion, coche toutes les sociétés auxquelles vous avez droit, au lieu de la seule société principale. Dès que vous modifiez la sélection, votre choix l'emporte jusqu'à la prochaine déconnexion. Le module ne donne accès à aucune société supplémentaire et reste sans effet pour qui n'en a qu'une. Rien à activer.

Symbifox sur téléphone

Toute l'interface s'adapte à un écran étroit : le menu des applications, les vues et les formulaires s'y rendent, et le fil de discussion passe sous le formulaire au lieu de rester à sa droite. Pour un usage quotidien en déplacement, Blue Fox publie en plus des applications Android qui portent l'agenda, les tâches, les courriels,

les textos et les codes à usage unique. Leur installation et leur appariement sont décrits dans Applications mobiles et extension.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'écran d'accueil est presque vide.	Les bandes sans contenu disparaissent et aucune ligne n'affiche zéro.	Rien à faire : il n'y a rien qui vous attende.
L'écran d'accueil affiche un message d'erreur et propose de réessayer.	La lecture des données a échoué.	Réessayez; si le message persiste, prévenez votre administration.
Ctrl+K ouvre la liste des commandes au lieu de la recherche.	Votre préférence personnelle ou le réglage d'instance pointe vers les commandes Odoo.	Changez le choix **Ctrl+K ouvre** dans vos **Préférences**.
Une icône a disparu de la barre du haut.	Elle est masquée dans vos préférences de barre.	Sélectionnez l'icône de curseurs et recochez-la dans **Afficher dans la barre**.
Les heures des rencontres sont décalées de quelques heures.	Le fuseau horaire de votre profil ne correspond pas à l'endroit où vous êtes.	Corrigez le **Fuseau horaire** dans vos **Préférences**.
Vos onglets se déconnectent au hasard alors que rien n'a changé.	L'instance répond à plusieurs adresses et chacune ouvre sa propre session.	Demandez à votre administration de régler le domaine partagé.
Une fiche créée n'apparaît pas dans la liste d'un collègue.	Elle a été créée dans une autre société que celle qu'il regarde.	Vérifiez la société active au moment de la création.

Voir aussi

- Les gestes communs à toutes les applications : les vues, la recherche par filtres, le fil de discussion et les activités.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : les autres écrans de synthèse.
- To-do, Bloc-notes et Minuterie : les trois outils personnels de la barre du haut.
- Applications mobiles et extension : Symbifox sur un téléphone Android.
- Paramètres et identité de marque : les comptes, les groupes de droits, la marque et les réglages d'instance.
- Gen, l'assistant : la phrase du bandeau d'accueil et le reste de l'assistant.



PARTIE 0 · PRENDRE EN MAIN SYMBIFOX

Les gestes communs à toutes les applications

Les vues, la recherche, les gestes de création et d'archivage, l'exportation, le fil de discussion et les activités, communs à toutes les applications Symbifox.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Notes en lot, Chatter Chronological View, Chatter : Force Send on Scheduled Send Now, Cible de chatter, Nettoyage des sujets de courriel, Nettoyage des abonnés (followers internes uniquement), No Gateway Bounce, Activités - Lien Calendrier, Versionnement des pièces jointes, Ancrage de la récurrence · Applications de base : Discussion, Web · Révisé le 2026-09-11

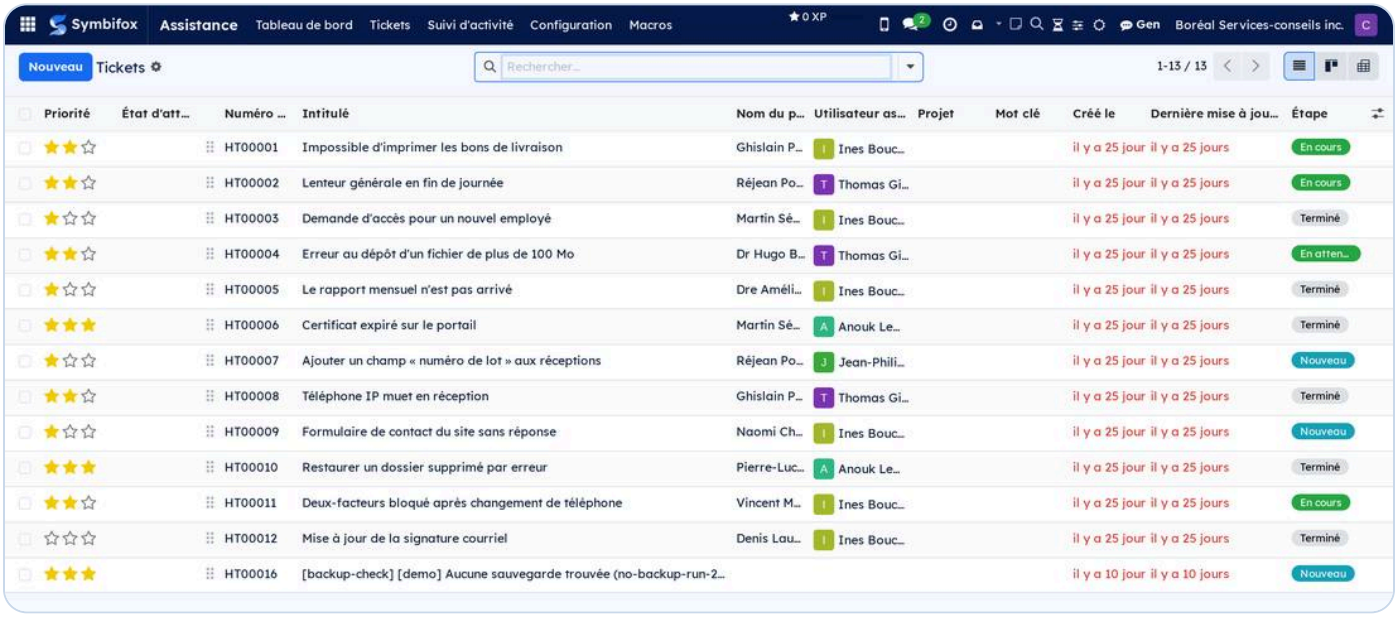
Toutes les applications Symbifox affichent leurs données avec les mêmes vues, la même barre de recherche et le même fil de discussion. Ce chapitre décrit ces gestes une seule fois; les chapitres d'application n'y reviennent pas. Il s'adresse à toute personne qui travaille dans Symbifox, quel que soit son rôle. Il présente aussi les modules Symbifox qui affinent ces gestes : notes en lot, fil chronologique, versions de pièces jointes, activités liées au calendrier, ancrage des récurrences.

Les vues et le passage de l'une à l'autre

Chaque écran s'ouvre sur une barre de commandes : à gauche, **Nouveau** et le titre de l'écran; au centre, la barre de recherche; à droite, le compteur d'enregistrements, les flèches de page et le sélecteur de vues. Le sélecteur est une rangée d'icônes. La vue active est surlignée. Les vues offertes dépendent de l'écran : trois pour la liste des tickets, six pour le pipeline du CRM. Vous changez de vue en sélectionnant son icône, sans perdre vos filtres.

La vue liste

La vue liste présente un enregistrement par ligne et un champ par colonne. La liste des tickets de l'Assistance en donne un exemple sur la démo.



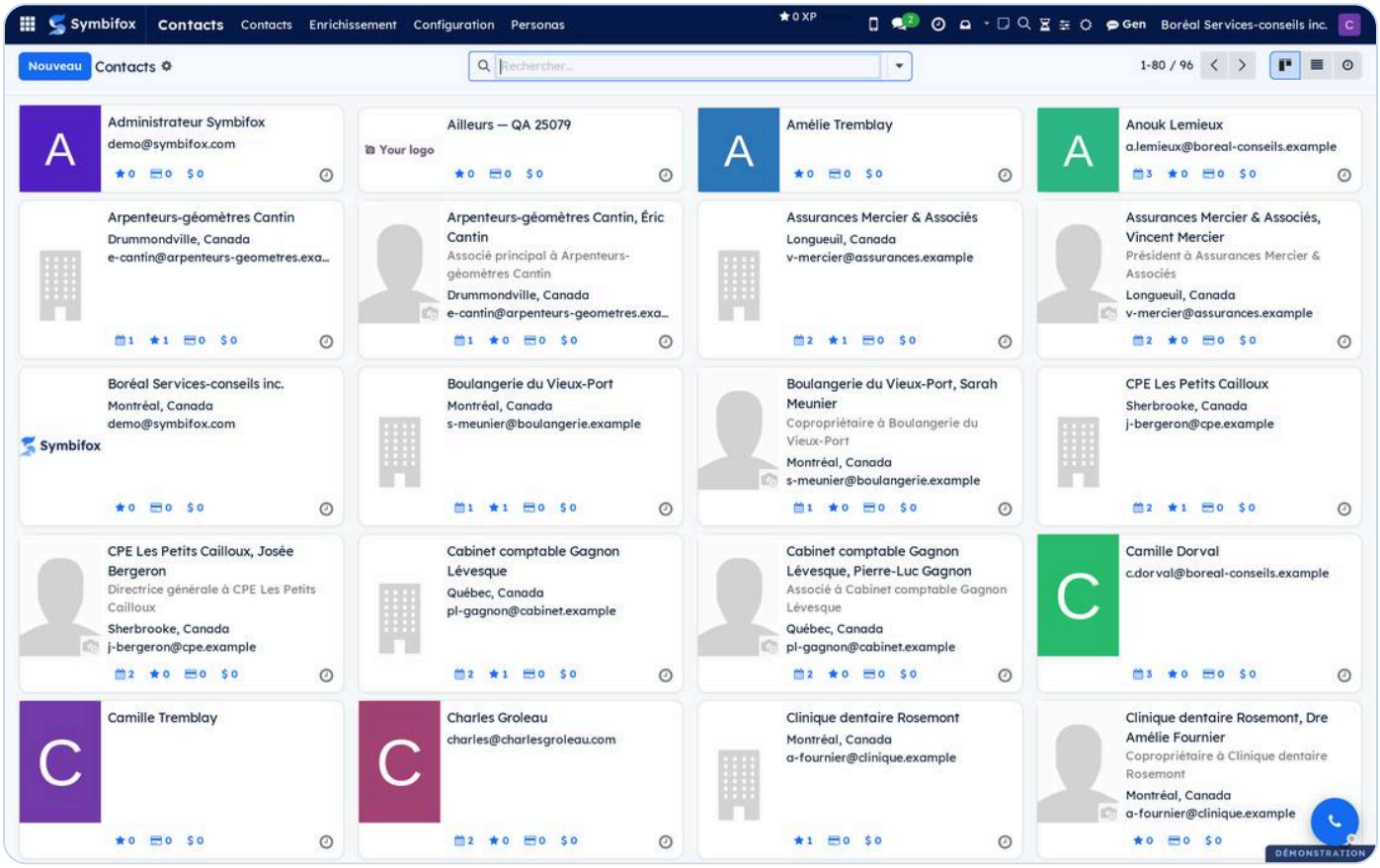
La vue liste

Ce qu'on y fait :

- Sélectionnez un en-tête de colonne pour trier; sélectionnez-le de nouveau pour inverser l'ordre.
- Sélectionnez l'icône de réglage tout à droite de l'en-tête pour afficher ou masquer des colonnes.
- Cochez la case en tête de ligne pour sélectionner un enregistrement; cochez la case de l'en-tête pour sélectionner toute la page. Le menu **Action** apparaît alors au-dessus de la liste.
- Sélectionnez une ligne pour ouvrir le formulaire. Certaines listes se modifient sur place : la cellule devient un champ de saisie.
- Un regroupement (voir plus bas) transforme la liste en groupes dépliables, avec un compte et des totaux par groupe.

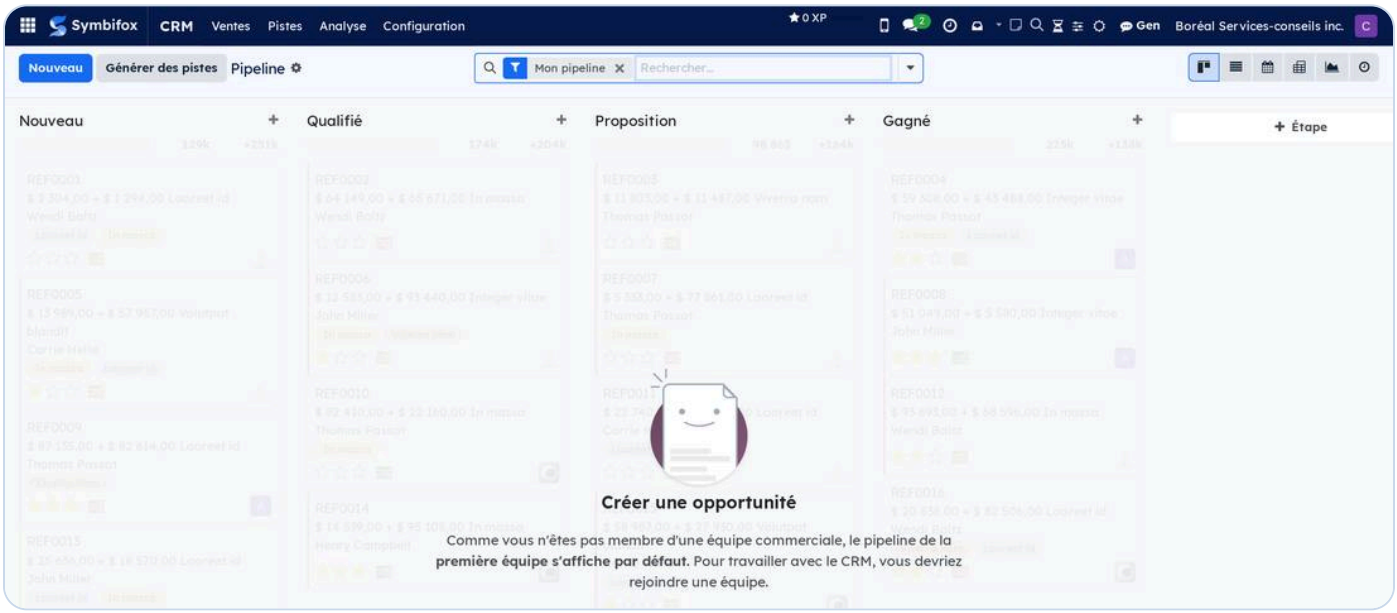
La vue kanban

La vue kanban présente chaque enregistrement comme une carte. Sans regroupement, les cartes forment une grille, comme dans **Contacts**. Regroupées par étape, elles forment des colonnes, comme dans le pipeline du CRM.



La vue kanban en grille

Dans un kanban par colonnes, faites glisser une carte d'une colonne à l'autre pour changer son étape. Le signe **+** en tête de colonne crée un enregistrement directement dans cette étape : vous saisissez un titre et validez. Le bouton **+ Étape** à droite des colonnes ajoute une étape. Le pipeline du CRM en montre la structure sur la démo.

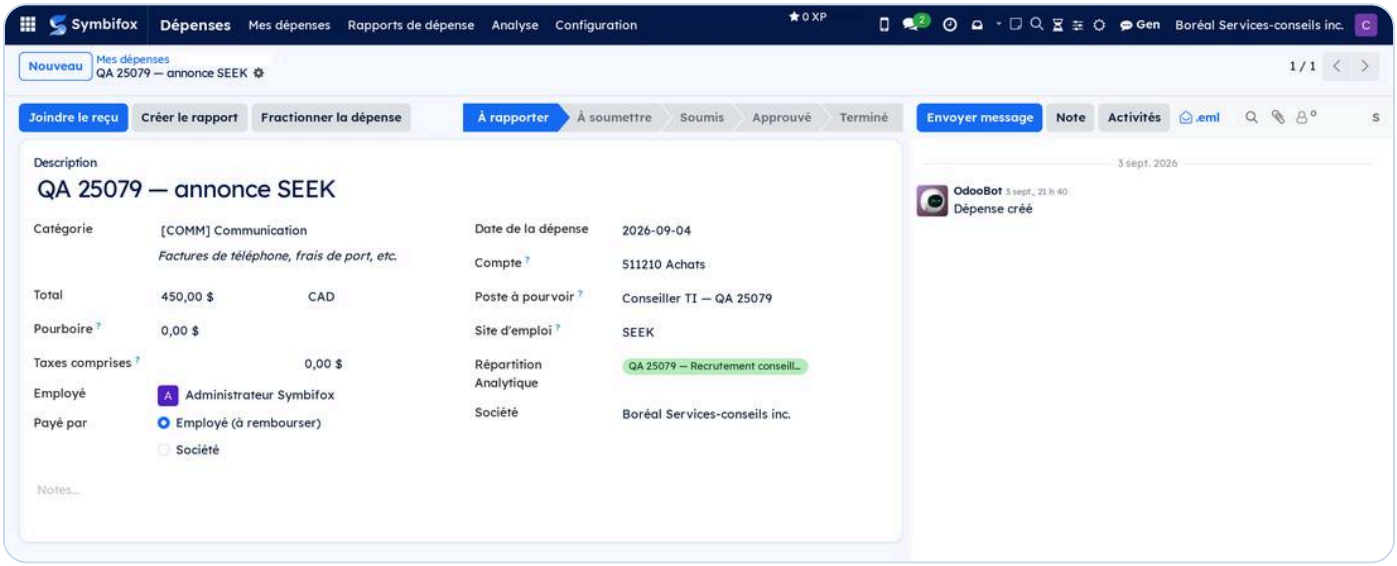


La vue kanban par colonnes

Sur les cartes, la petite horloge indique l'état des activités planifiées : verte quand tout est à venir, orange le jour même, rouge en retard.

La vue formulaire

Le formulaire est la fiche complète d'un enregistrement. En haut, le fil d'Ariane rappelle d'où vous venez; les flèches à droite passent à l'enregistrement précédent ou suivant de la liste. Une dépense de la démo montre la disposition habituelle.



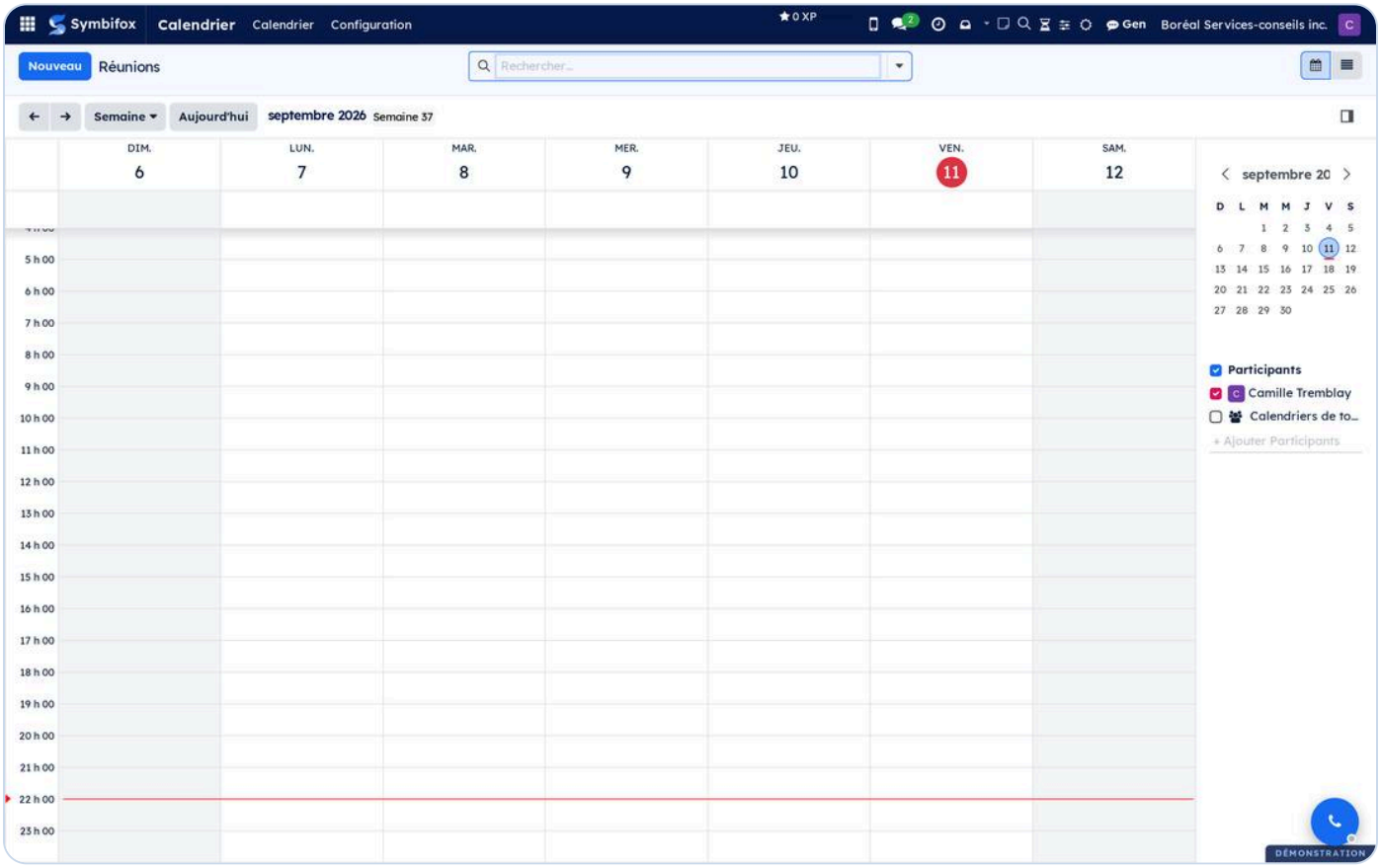
La vue formulaire

Les éléments à connaître :

- Les boutons d'action se trouvent en haut à gauche du formulaire (**Joindre le reçu**, **Créer le rapport** sur cet exemple).
- La barre d'étapes, en haut à droite, montre où en est l'enregistrement. Sur bien des écrans, sélectionner une étape suffit pour y passer.
- L'icône de rouage à côté du titre ouvre le menu d'actions de la fiche : **Dupliquer**, **Archiver**, **Supprimer**, et parfois **Exporter** ou des actions propres à l'application.
- Les boutons d'accès rapide, quand il y en a, mènent aux enregistrements liés (les tâches d'un projet, les factures d'un contact).
- Symbifox enregistre la fiche dès que vous la quittez. L'icône d'enregistrement près du fil d'Ariane force l'enregistrement; l'icône voisine rejette les modifications en cours.
- Le fil de discussion occupe la colonne de droite sur un grand écran et passe sous le formulaire sur un écran étroit.

La vue calendrier

La vue calendrier place les enregistrements datés sur une grille. Le **Calendrier** de la démo l'utilise pour les réunions.

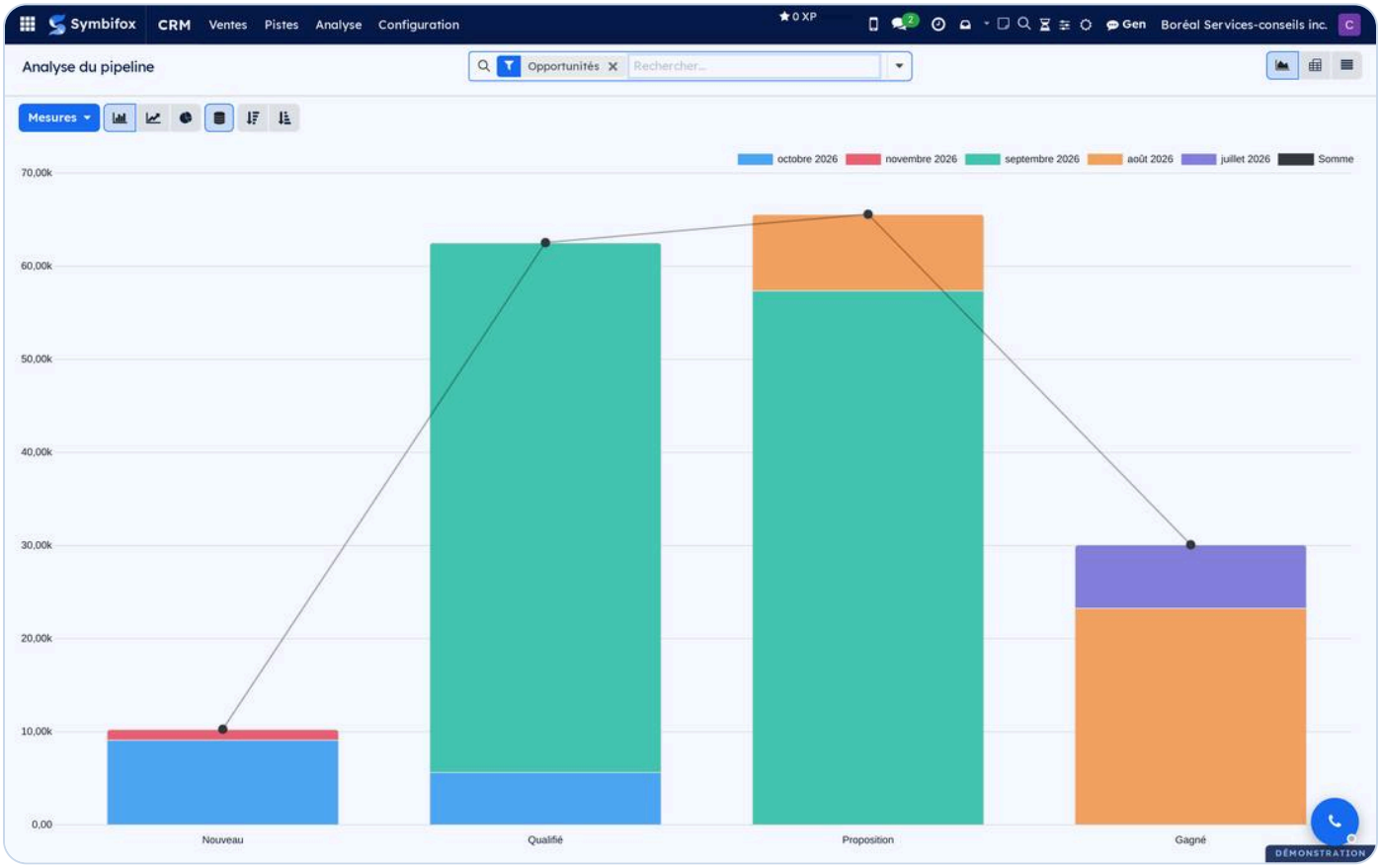


La vue calendrier

Le bouton **Semaine** ouvre le choix de l'échelle (jour, semaine, mois, année); les flèches et **Aujourd'hui** déplacent la période. Sélectionnez une plage vide pour créer un enregistrement à cette date; faites glisser un enregistrement pour le déplacer. Le panneau de droite contient un mini-calendrier et des cases à cocher qui filtrent l'affichage, par participant sur cet écran.

La vue graphique

La vue graphique trace une mesure selon un ou deux regroupements. L'analyse du pipeline du CRM montre le montant des opportunités par étape, empilé par mois.



La vue graphique

Le menu **Mesures** choisit la valeur tracée. Les icônes voisines changent le type de graphique (barres, courbe, secteurs), empilent ou non les séries et trient par valeur. Survolez une barre pour lire sa valeur exacte.

La vue tableau croisé

Le tableau croisé (aussi appelé pivot) croise deux regroupements et affiche une mesure dans chaque cellule. Sélectionnez un en-tête de ligne ou de colonne pour le déplier selon un autre champ, ou pour le replier. Les icônes de la barre inversent les axes, déplient tout et téléchargent le tableau en format tableur.

La vue activité

La vue activité présente une ligne par enregistrement et une colonne par type d'activité (appel, courriel, réunion, à faire). Chaque cellule porte la couleur de l'activité la plus urgente : vert à venir, orange aujourd'hui, rouge en retard. Sélectionnez une cellule vide pour planifier une activité sans ouvrir la fiche. Dans le sélecteur de vues, son icône est une horloge.

Rechercher, filtrer, regrouper et mémoriser des favoris

La barre de recherche sert à trois choses : chercher un texte, filtrer et regrouper. Chaque critère actif apparaît dans la barre sous forme de facette, avec un **x** pour le retirer. La facette **Ouvert** sur l'écran To-do ou **Mon pipeline** dans le CRM sont des filtres posés par défaut.

Chercher un texte

1. Saisissez un mot dans la barre de recherche. Une liste propose les champs où chercher (**Rechercher Intitulé pour : …**, **Rechercher Client pour : …**).
2. Sélectionnez la ligne voulue, ou validez pour prendre la première.

Le résultat s'affiche aussitôt. Un second mot ajoute une facette : les deux conditions se cumulent.

Filtrer et regrouper

1. Sélectionnez la flèche à droite de la barre de recherche. Un panneau s'ouvre avec trois colonnes : **Filtres**, **Regrouper par** et **Favoris**.
2. Dans **Filtres**, cochez un ou plusieurs filtres prédéfinis. Deux filtres d'un même bloc se cumulent en « ou »; des filtres de blocs différents se cumulent en « et ».
3. Pour une condition qui n'existe pas, sélectionnez **Ajouter un filtre personnalisé**, choisissez un champ, un opérateur et une valeur, puis validez.
4. Dans **Regrouper par**, cochez un champ. La liste se replie en groupes; le kanban se réorganise en colonnes; le graphique et le tableau croisé prennent le champ comme dimension.
5. Pour un second niveau de regroupement, cochez un autre champ : l'ordre des facettes donne l'ordre des niveaux.

> **ASTUCE**
> Sur une liste regroupée, la ligne de groupe affiche le nombre d'enregistrements et la somme des colonnes numériques. C'est souvent plus rapide qu'un rapport.

Mémoriser une recherche

Une recherche que vous refaites chaque semaine mérite un favori.

1. Posez les filtres, le regroupement et le texte voulus.
2. Ouvrez le panneau de recherche et, dans **Favoris**, sélectionnez **Enregistrer la recherche actuelle**.
3. Saisissez un nom.
4. Cochez **Filtre par défaut** pour que cet écran s'ouvre toujours ainsi pour vous.
5. Cochez **Partagé** pour que vos collègues voient ce favori.
6. Validez.

Le favori apparaît dans la colonne **Favoris**, avec une icône de corbeille pour le retirer.

Créer, modifier, dupliquer, archiver et supprimer

Créer et modifier

Le bouton **Nouveau** ouvre un formulaire vide. Dans un kanban par colonnes, le **+** d'une colonne crée sur place avec le seul titre. Dans certaines listes, **Ajouter une ligne** au bas de la liste crée une ligne sans quitter l'écran. Une fois la fiche ouverte, saisissez directement dans les champs : il n'y a pas de mode « modification » à activer. Un champ obligatoire laissé vide bloque l'enregistrement et se signale en rouge.

Dupliquer

1. Ouvrez l'enregistrement à copier.

2. Sélectionnez l'icône de rouage à côté du titre, puis **Dupliquer**.

Une copie s'ouvre, portant le même nom suivi de « (copie) ». Les documents liés (messages, pièces jointes, factures) ne sont pas copiés; seuls les champs de la fiche le sont.

Archiver et désarchiver

Archiver retire un enregistrement des listes sans le détruire. Les historiques, les factures et les liens restent intacts.

1. Sur le formulaire, sélectionnez l'icône de rouage, puis **Archiver**. Sur une liste, cochez les lignes voulues, puis sélectionnez **Action** › **Archiver**.
2. Pour retrouver un enregistrement archivé, ouvrez le panneau de recherche et cochez le filtre **Archivé**.
3. Ouvrez l'enregistrement, puis sélectionnez l'icône de rouage et **Désarchiver**.

Supprimer

1. Sur le formulaire, sélectionnez l'icône de rouage, puis **Supprimer**. Sur une liste, cochez les lignes, puis sélectionnez **Action** › **Supprimer**.
2. Confirmez.

La suppression est définitive. Symbifox la refuse quand d'autres enregistrements dépendent de celui-ci, par exemple une facture comptabilisée ou un contact qui a des factures. Dans ce cas, archivez.

> **IMPORTANT**
> Archivez par défaut, supprimez par exception. Un enregistrement archivé se retrouve en une minute; un enregistrement supprimé ne revient que par une restauration de sauvegarde.

Exporter et importer

Exporter une sélection

1. Ouvrez la vue liste de l'écran voulu et posez vos filtres.
2. Cochez les lignes à exporter, ou la case de l'en-tête pour toute la page. Pour toutes les pages, sélectionnez ensuite **Sélectionner tout**.
3. Sélectionnez **Action** › **Exporter**.
4. Dans la fenêtre d'exportation, cochez **Je souhaite mettre à jour les données (export compatible avec l'import)** si le fichier doit être réimporté plus tard.
5. Choisissez le format, **XLSX** ou **CSV**.
6. Dans la colonne de gauche, cherchez les champs et ajoutez-les à la colonne de droite; réordonnez-les au besoin.
7. Sélectionnez **Exporter**.

Le fichier se télécharge. La liste de champs peut être enregistrée sous un nom pour être reprise à la prochaine exportation. Pour exporter tout l'écran sans cocher, sélectionnez l'icône de rouage à côté du titre de la liste, puis **Exporter tout**.

Importer des enregistrements

L'importation crée ou met à jour des enregistrements à partir d'un fichier tableur.

1. Ouvrez la vue liste de l'écran voulu.
2. Sélectionnez l'icône de rouage à côté du titre, puis **Importer des enregistrements**.
3. Sélectionnez **Téléverser un fichier** et choisissez un fichier XLSX ou CSV dont la première ligne porte les titres de colonnes.
4. Vérifiez la correspondance proposée entre chaque colonne du fichier et un champ Symbifox; corrigez les colonnes non reconnues ou ignorez-les.
5. Sélectionnez **Tester**. Symbifox signale les lignes fautives (valeur inconnue, champ obligatoire vide) sans rien écrire.
6. Corrigez le fichier ou la correspondance, puis sélectionnez **Importer**.

Les enregistrements apparaissent dans la liste. Un fichier obtenu par une exportation « compatible avec l'import » porte une colonne d'identifiant externe : réimporté, il met à jour les enregistrements existants au lieu d'en créer de nouveaux.

> **NOTE**
> Si **Exporter** n'apparaît pas dans le menu **Action**, votre compte n'a pas le droit d'exportation. L'administration l'accorde par groupe d'utilisateurs (voir Paramètres et identité de marque).

Le fil de discussion

Le fil de discussion accompagne la plupart des enregistrements : contacts, tâches, tickets, factures, opportunités, comptes rendus. Il garde dans l'ordre tout ce qui s'est dit et fait sur la fiche : messages envoyés, notes internes, changements d'étape, pièces jointes, activités. Sa barre porte trois boutons, **Envoyer message**, **Note** et **Activités**, puis des icônes : recherche dans le fil, trombone des pièces jointes, abonnés avec leur nombre.

Notes internes et messages envoyés

Une **Note** reste à l'interne : seules les personnes qui ont un compte dans Symbifox la voient, et personne ne reçoit de courriel, sauf une personne mentionnée avec @. Un message posé avec **Envoyer message** part par courriel à tous les abonnés de la fiche et aux destinataires que vous ajoutez. Un contact externe reçoit alors un courriel; sa réponse revient dans le fil, sous le message d'origine. Les deux types se distinguent à l'écran par la couleur de fond. Dans le doute, choisissez **Note**.

Le composeur accepte la mise en forme, les mentions @, les émojis et les pièces jointes. L'icône d'agrandissement ouvre le composeur plein écran, avec le sujet, les destinataires, les gabarits de courriel et l'option **Envoyer plus tard**. Un message programmé s'affiche en tête du fil jusqu'à son heure, avec les commandes **Envoyer maintenant**, modifier et annuler.

> **MODULE**
> `bf_chatter_send_now_force` (toutes les applications, fil de discussion). Sans lui, **Envoyer maintenant** sur un message programmé dépose le courriel dans la file d'envoi, qui part au prochain passage, jusqu'à cinq minutes plus tard. Avec lui, le courriel part sur-le-champ. Rien à activer.

Après plusieurs allers-retours avec un client, les logiciels de courriel empilent les préfixes de sujet (« Re: Re: Re: »). Symbifox les ramène à un seul.

MODULE

`bf_mail_subject_clean` (toutes les applications, sujet des courriels sortants). Ramène toute pile de « Re: » à un seul « Re: » au moment de l'envoi, quelle que soit la casse ou la forme (« RE: », « Re[2]: »). Les courriels reçus ne sont pas modifiés, et un préfixe de transfert (« Tr: », « Fw: ») est laissé tel quel. Rien à activer.

Abonnés

Les abonnés d'une fiche reçoivent ses messages et ses notifications, selon leur préférence personnelle : par courriel ou dans la boîte de réception de Symbifox. Symbifox abonne d'office la personne qui crée la fiche, celle à qui elle est assignée et celles qui y écrivent.

1. Dans le fil, sélectionnez l'icône des abonnés (le nombre indique combien ils sont).
2. Sélectionnez **Ajouter des abonnés**, choisissez des personnes, puis validez.
3. Pour régler ce qu'une personne reçoit, sélectionnez l'icône de modification à côté de son nom et cochez les types de messages voulus.
4. Pour retirer une personne, sélectionnez le **x** à côté de son nom.

Sur la démo, les abonnés d'une fiche ne peuvent être que des membres de l'équipe : un contact externe ajouté par erreur est retiré de lui-même.

MODULE

`bf_follower_cleanup` (toutes les applications, abonnés du fil de discussion). Toutes les cinq minutes, retire des abonnés toute personne qui n'a pas de compte interne dans Symbifox : contacts clients, fournisseurs, comptes du portail. Une seconde tâche retire des pistes du CRM les personnes qui n'en sont pas le vendeur. Rien à activer; l'administration peut nommer des comptes de service à retirer dans tous les cas.

Pour tenir un client informé, ajoutez-le comme destinataire d'un message plutôt que comme abonné, ou donnez-lui accès au portail (voir Contacts).

Quand un courriel reçu ne peut être rattaché à aucune fiche (adresse mal configurée, expéditeur refusé), Odoo répond d'habitude à l'expéditeur par un avis de non-remise. Symbifox ne le fait pas.

MODULE

`bf_no_gateway_bounce` (toutes les applications, réception des courriels). Supprime l'avis automatique « le message n'a pu être accepté par l'adresse… » que la passerelle renvoyait à l'expéditeur. Le problème reste consigné dans le journal du serveur et l'alias fautif reste marqué invalide dans les menus techniques; seul l'expéditeur n'est plus mis en cause à tort. Rien à activer.

Pièces jointes

Le trombone du fil ouvre la liste des fichiers joints à la fiche. Vous pouvez aussi faire glisser un fichier sur le fil de discussion, ou joindre un fichier à un message au moment de l'écrire. Chaque fichier se prévisualise, se télécharge et se retire depuis cette liste. Les images et les PDF s'ouvrent dans une visionneuse.

Quand un fichier joint est remplacé (par un éditeur bureautique en ligne, par un dépôt manuel ou par un robot), Symbifox peut garder l'état précédent.

MODULE

`bf_attachment_version` (toutes les applications, pièces jointes; module publié, non illustré). À chaque remplacement du contenu d'un fichier joint admissible (documents bureautiques et PDF par défaut), conserve la version d'avant avec la personne, la date et l'origine du remplacement. L'administration l'active dans **Paramètres** avec la case **Conserver les versions remplacées**, règle la liste des extensions, les modèles exclus, le nombre de versions gardées par fichier, l'âge maximal et la taille maximale versionnée. Le registre complet se consulte dans **Paramètres** › **Technique** › **Versions de pièces jointes**; chaque version offre **Télécharger** et **Restaurer**. Une purge quotidienne applique les plafonds. Une restauration passe par le même filet : la version courante est conservée à son tour.

Une réécriture au contenu identique ne crée aucune version. Une version n'est visible que par qui peut lire le fichier d'origine.

Ordre chronologique du fil

D'origine, Odoo classe le fil par ordre d'insertion. Un courriel importé après coup (archive, fichier transféré, reçu de fournisseur) remontait donc en tête du fil, même s'il datait de janvier. Symbifox classe le fil par la date réelle des messages.

MODULE

`bf_chatter_chronological` (toutes les applications, fil de discussion). Classe les messages par la date d'origine du courriel plutôt que par l'ordre d'arrivée dans la base, y compris lors du chargement des messages plus anciens. Ajoute l'action **Réordonner ce chatter par date** dans le menu de rouage des tâches, des tickets, des pistes et opportunités, des contacts, des factures et des dépenses. Rien à activer.

Si un courriel importé a perdu sa date d'origine, vous pouvez la faire retrouver.

1. Ouvrez la fiche concernée.
2. Sélectionnez l'icône de rouage à côté du titre, puis **Réordonner ce chatter par date**.

Une notification indique combien de messages ont été redatés. Symbifox relit l'en-tête de date cité dans le corps des messages; l'action peut être relancée sans risque.

Ajouter la même note à plusieurs fiches

Marquer « relancé » ou « vérifié » sur trente fiches se fait en une opération depuis la liste.

1. Ouvrez la vue liste et cochez les fiches voulues.
2. Sélectionnez **Action** › **Ajouter une note (en lot)**.
3. L'assistant rappelle le modèle et le nombre d'enregistrements sélectionnés. Saisissez le texte dans **Contenu**.
4. Laissez **Type de publication** à **Note interne (journal)**. Pour un message qui notifie les abonnés, choisissez **Message (notifie les abonnés)** et cochez la case de confirmation.
5. Sélectionnez **Publier**.

Une notification indique le nombre de notes déposées et, s'il y a lieu, les fiches refusées faute de droits.

MODULE

`bf_mass_notes` (toutes les applications, menu **Action** des listes). Ajoute l'action **Ajouter une note (en lot)** sur toute liste dont les fiches ont un fil de discussion. La note part avec vos droits : une fiche que vous ne pouvez pas modifier est sautée et signalée, jamais contournée. Rien à activer.

Désigner la fiche qui reçoit un contenu

Plusieurs assistants Symbifox demandent vers quelle fiche envoyer un contenu : une note du Bloc-notes à rediriger, un courriel à importer dans un fil, un SMS à classer. Ils partagent la même zone de saisie.

1. Dans le champ de fiche cible, saisissez un nom, un numéro de facture, un identifiant ou collez l'adresse d'une page Symbifox.
2. Les résultats se groupent par type de fiche, avec une icône et une ligne de contexte; les fiches terminées sont biffées.
3. Si le texte saisi correspond exactement à une fiche, elle apparaît en tête sous **Référence exacte**.
4. Sélectionnez la fiche.

MODULE

`bf_chatter_target` (toutes les applications, assistants d'importation et Bloc-notes). Socle partagé qui fournit cette zone de saisie unique et la résolution des adresses collées. Il n'a ni menu ni réglage : il s'installe avec les modules qui s'en servent. Il ne donne aucun accès : une fiche que vous ne pouvez pas lire n'apparaît pas.

Les activités planifiées et leur lien au calendrier

Une activité est un rappel daté, assigné à une personne, attaché à une fiche : rappeler un client, envoyer un devis, tenir une réunion. Les types standards sont **Courriel**, **Appel**, **Réunion**, **À faire** et **Téléverser un document**; l'administration peut en créer d'autres. Le nombre d'activités qui vous attendent s'affiche sur l'icône d'horloge de la barre du haut, toutes applications confondues.

Planifier une activité

1. Ouvrez la fiche et, dans le fil de discussion, sélectionnez **Activités**.
2. Choisissez le **Type d'activité**.
3. Saisissez un **Résumé**, ajustez la **Date d'échéance** et la personne dans **Assigné à**.
4. Ajoutez au besoin des précisions dans la zone de texte.
5. Sélectionnez **Planifier**.

L'activité apparaît en tête du fil, avec sa date en vert, orange ou rouge selon l'urgence. Depuis une liste ou un kanban, l'icône d'horloge de la ligne ou de la carte ouvre le même assistant.

Terminer une activité

1. Dans le fil de discussion, sur l'activité, sélectionnez **Marquer comme fait**.
2. Saisissez au besoin un commentaire de suivi et confirmez, ou choisissez la variante qui enchaîne sur l'activité suivante.

L'activité passe dans l'historique du fil avec votre commentaire. Une activité de type **Réunion** ouvre le **Calendrier** pour créer l'événement et se ferme quand la réunion a lieu.

Lier une activité à une réunion déjà au calendrier

Odoo crée une nouvelle réunion chaque fois qu'on planifie une activité **Réunion**. Or, la réunion existe souvent déjà : prise par une page de réservation, synchronisée depuis un autre calendrier, envoyée par un tiers. Symbifox permet de pointer vers elle.

1. Ouvrez la fiche et sélectionnez **Activités**.
2. Choisissez le type **Réunion**.
3. Dans **Événement calendrier**, sélectionnez la réunion existante. Les champs **Début**, **Fin**, **Lieu** et **Source sync** se remplissent d'eux-mêmes.
4. Sélectionnez **Planifier**.

L'activité affiche l'heure et le lieu de la réunion. Sur l'événement du calendrier, l'onglet **Activités liées** énumère les activités qui pointent vers lui. Marquer l'activité faite la ferme contre cette réunion, sans en créer une seconde.

> ⬡ MODULE
>
> `bf_activity_calendar_link` (toutes les applications, assistant de planification et fiche d'événement). Ajoute le champ **Événement calendrier** à l'assistant, limité aux réunions que vous pouvez voir, ainsi que les champs **Début événement**, **Lieu**, **Source sync** et **Participants** sur l'activité; ajoute l'onglet **Activités liées** aux événements. Le lien est facultatif : une activité sans événement se comporte comme avant. Requiert la synchronisation de calendrier décrite dans Calendrier.

La récurrence des tâches

Une tâche de **Projet** peut se répéter : cochez **Récurrent** sur la tâche, choisissez l'intervalle (jours, semaines, mois, années) et, au besoin, une date de fin. Quand la tâche est fermée, Symbifox crée l'occurrence suivante. La question est de savoir à partir de quand compter l'intervalle.

D'origine, la prochaine échéance part toujours de l'ancienne échéance. Fermer une tâche hebdomadaire trois jours en avance ne rapproche rien; la fermer trois semaines en retard ne repousse rien, et une série négligée empile des occurrences déjà en retard à leur naissance. Symbifox ajoute un choix par série.

1. Ouvrez la tâche récurrente dans **Projet**.
2. Dans les réglages de récurrence, choisissez la valeur de **Calculer la prochaine échéance** : **Depuis l'échéance** (comportement d'origine) ou **Depuis la date de fermeture**.
3. Enregistrez.

En mode **Depuis la date de fermeture**, l'occurrence suivante part du moment réel de fermeture plus l'intervalle. Fermer en avance rapproche la suivante; fermer en retard la repousse d'autant, sans rattrapage. Les sous-tâches gardent leur écart par rapport à la tâche principale, et une série « jusqu'au » s'arrête à la bonne date.

MODULE

`bf_recurrence` (Projet, réglages de récurrence d'une tâche). Ajoute le champ **Calculer la prochaine échéance** sur la récurrence et sur la tâche. Les séries existantes restent sur **Depuis l'échéance** et ne bougent pas. Le mode fermeture donne aussi une échéance aux séries qui n'en avaient pas, que le comportement d'origine laissait mourir. Rien à activer.

Gardez **Depuis l'échéance** pour tout ce qui est lié à une date fixe : anniversaire, déclaration réglementaire, loyer mensuel. Réservez **Depuis la date de fermeture** aux routines dont seul l'espacement compte : nettoyage, sauvegarde, relance de routine.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Un contact client ajouté aux abonnés disparaît au bout de quelques minutes.	Le nettoyage des abonnés retire toute personne sans compte interne.	Ajoutez le contact comme destinataire du message, ou donnez-lui un accès au portail.
Un courriel importé s'affiche en tête du fil alors qu'il est ancien.	Sa date d'origine s'est perdue à l'importation.	Sur la fiche, sélectionnez l'icône de rouage, puis **Réordonner ce chatter par date**.
Exporter n'apparaît pas dans le menu **Action**.	Votre compte n'a pas le droit d'exportation.	Demandez à l'administration d'ajouter votre compte au groupe d'exportation.
Supprimer est refusé avec un message d'erreur.	D'autres enregistrements dépendent de celui-ci.	Archivez l'enregistrement à la place.
Aucune version n'apparaît pour un fichier remplacé.	La conservation est désactivée, l'extension n'est pas dans la liste, ou le contenu était identique.	Vérifiez les réglages dans **Paramètres**; un remplacement à l'identique ne crée rien.
Une tâche récurrente renaît déjà en retard.	La série compte depuis l'ancienne échéance et a pris du retard.	Passez la série à **Depuis la date de fermeture**.
Un expéditeur dit avoir écrit à l'organisation, mais rien n'est arrivé sur une fiche et il n'a reçu aucun avis.	L'adresse de réception est mal configurée; l'avis de non-remise est supprimé par conception.	L'administration vérifie l'alias dans **Paramètres** › **Technique** › **E-mail** › **Alias** et le journal du serveur.

Voir aussi

- Se connecter et s'orienter : la barre du haut, le menu des applications, la recherche universelle.
- Courriels : l'importation des courriels dans les fils de discussion et la vigie des boîtes.
- Calendrier : les réunions, la synchronisation et les rappels.
- Projet : les tâches, leurs étapes et leur récurrence.
- To-do, Bloc-notes et Minuterie : les notes rapides et leur conversion en activité.
- Contacts : le portail et les accès donnés aux clients.
- Paramètres et identité de marque : les groupes de droits, dont l'exportation.



PARTIE 0 · PRENDRE EN MAIN SYMBIFOX

Mon bureau, Tableau de bord et Progression

Composer un bureau multi-panneaux, lire le tableau de bord unifié, suivre la progression des mandats d'accompagnement et consulter les tableaux de bord de base.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Bureau, Tableau de bord Symbifox, Progression · Applications de base : Feuille de calcul Tableau de bord · Révisé le 2026-09-11

Quatre menus de la barre principale servent à voir sa journée et son organisation d'un seul coup d'œil. **Mon bureau** compose des écrans à plusieurs panneaux, propres à chaque personne. **Tableau de bord** réunit sur une page les chiffres de la facturation, de l'hébergement, des connaissances et de la vie privée. **Progression** suit, mandat par mandat, l'avancement des accompagnements clients et les heures consommées. **Tableaux de bord** donne accès aux tableaux de bord en feuille de calcul livrés avec les applications de base. Ce chapitre s'adresse à toute l'équipe pour les deux premiers, et surtout aux chargés de mandat pour le troisième.

Vue d'ensemble

Un **bureau** est une mise en page nommée qui affiche côte à côte plusieurs écrans de Symbifox : vos activités, vos tâches, votre boîte de courriels, votre calendrier. Chaque **panneau** du bureau pointe vers un écran existant et garde sa propre barre de recherche, son sélecteur de vues et ses favoris. Vous créez autant de bureaux que de contextes (le matin, le soutien, un projet), chacun avec son nom, sa mise en page et, au choix, un raccourci clavier ou un créneau horaire. Les bureaux sont personnels : ceux d'une collègue ne paraissent pas dans votre liste.

MODULE

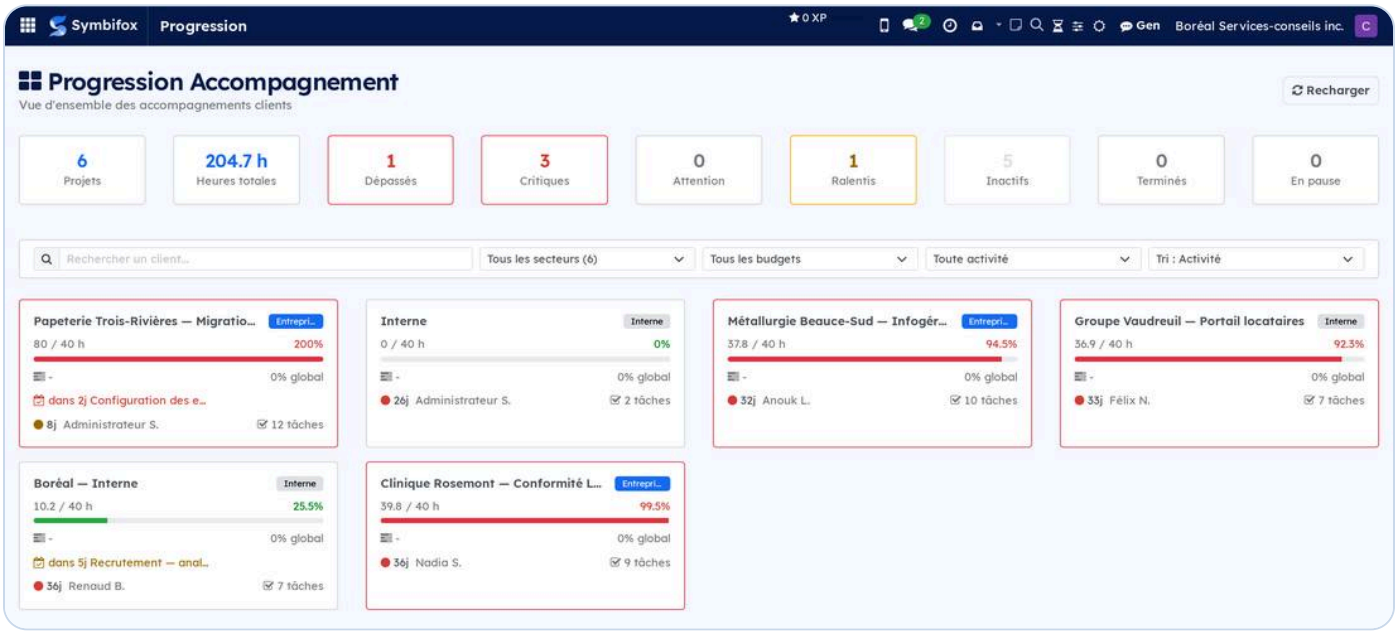
`bf_bureau` (Mon bureau, barre principale). Fournit les menus **Mon bureau** et **Mes bureaux**, les six mises en page, les panneaux, la barre latérale des bureaux, les raccourcis clavier et les créneaux horaires. Rien à activer : créez un bureau.

Le **Tableau de bord** n'est pas la page d'accueil : celle-ci est décrite dans Se connecter et s'orienter. Il complète l'accueil par des tuiles chiffrées : revenus des douze derniers mois, factures fournisseurs à payer, rapprochement bancaire, brouillons à valider, puis, selon les modules installés, l'état de l'hébergement, des matrices de connaissances et des consentements de vie privée. D'autres modules y greffent leurs propres cartes.

MODULE

`bf_dashboard` (Tableau de bord, barre principale). Fournit le menu **Tableau de bord** et ses tuiles de facturation; détecte de lui-même les applications d'hébergement, de connaissances et de vie privée pour afficher leurs tuiles. Rien à activer.

Progression s'appuie sur les étapes des projets : chaque étape numérotée devient un pas dans une progression linéaire. La page interne montre tous les mandats en cours, avec l'étape atteinte, les heures consommées sur le budget et la prochaine échéance. Le client, de son côté, voit la même progression sur le portail, avec la consigne de l'étape où il est rendu.



La page Progression

> **MODULE**
>
> `bf_stepbystep_clients` (Progression, barre principale; étapes de projet; portail client). Fournit le menu **Progression**, les quatre champs de progression sur les étapes de projet et l'affichage de la progression sur le portail. À activer projet par projet, en numérotant les étapes.

Les **Tableaux de bord** de base viennent d'Odoo : des feuilles de calcul préconstruites, groupées par application, que l'on consulte à l'écran. Sur la démo, le visualiseur les classe sous **Ventes**, **Finance** et **Services**, et la configuration définit sept groupes : Ventes, Finance, Logistique, Services, Marketing, Site Web et Ressources humaines.

Configuration

Accès et droits

Les quatre menus sont ouverts à tout utilisateur interne; aucun groupe particulier n'est requis. Deux nuances :

- **Mes bureaux** ne liste que vos propres bureaux. Une personne du groupe d'administration voit les bureaux de tout le monde, pour pouvoir dépanner.
- **Progression** lit les projets, les étapes et les feuilles de temps : vous y voyez les projets auxquels vous avez accès dans **Projet**.

Paramètres

Aucun réglage dans **Paramètres** pour ces menus. Les réglages d'un bureau sont sur sa fiche; ceux de la progression sont sur les étapes de projet (voir ci-dessous).

Données de base

- Pour **Mon bureau** : au moins un bureau, créé par vous. La démo en contient un, mais il appartient à un autre compte que celui de Camille Tremblay, d'où le message **Aucun bureau** à l'ouverture.
- Pour **Progression** : des projets dont les étapes portent un numéro d'étape de progression. À l'installation, Symbifox tente de numéroter les étapes existantes d'après leurs noms; vérifiez le résultat dans **Projet** › **Configuration** › **Étapes**.
- Pour **Tableau de bord** : rien. Les tuiles se remplissent avec les données déjà saisies en facturation, en hébergement et ailleurs.
- Pour **Tableaux de bord** : rien. Les groupes et les feuilles sont livrés avec les applications.

Premiers pas

Camille Tremblay compose son bureau du matin : ses activités à gauche, ses to-do à droite, son calendrier en bas.

1. Allez à **Mon bureau**. L'écran affiche **Aucun bureau**.
2. Sélectionnez **Créer mon premier bureau**. Un formulaire de bureau s'ouvre.
3. Saisissez le nom « Matin ».
4. Dans **Layout**, choisissez **Deux haut + un bas**.
5. Dans l'onglet **Panneaux**, ajoutez trois lignes : une pour l'emplacement en haut à gauche avec l'action « Mes activités », une pour l'emplacement en haut à droite avec l'action « To-dos », une pour l'emplacement du bas avec l'action « Réunions » en vue calendrier.
6. Enregistrez, puis sélectionnez **Ouvrir le bureau**.
7. Dans le bureau, sélectionnez l'étoile de la barre latérale, ou revenez sur la fiche et sélectionnez **Définir par défaut**.

Le bureau s'ouvre avec ses trois panneaux. À partir de maintenant, **Mon bureau** l'affiche directement, et chaque panneau se manipule comme l'écran d'origine : recherche, filtres, changement de vue, création.

Tâches courantes

Créer un bureau

Vous créez un bureau par contexte de travail.

1. Allez à **Mon bureau** › **Mes bureaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom dans le premier champ.
4. Choisissez la mise en page dans **Layout** : un seul panneau, deux colonnes, deux en haut et un en bas, un en haut et deux en bas, quatre quadrants ou trois rangées.
5. Dans l'onglet **Panneaux**, ajoutez une ligne par panneau (voir la tâche suivante).
6. Enregistrez.

Le bureau apparaît dans la liste **Mes bureaux** et dans la barre latérale des bureaux.



La liste des bureaux

Composer les panneaux d'un bureau

Chaque panneau affiche un écran existant, dans la vue de votre choix.

1. Ouvrez le bureau dans **Mon bureau** › **Mes bureaux**, onglet **Panneaux**.
2. Ajoutez une ligne et choisissez l'emplacement dans la mise en page (haut gauche, bas, rangée 2…). Un emplacement étranger à la mise en page est refusé.
3. Choisissez l'action, c'est-à-dire l'écran à afficher : « Mes activités », « To-dos », « Tickets », « Réunions », ou tout autre écran de Symbifox.
4. Choisissez le type de vue (kanban, liste, calendrier, tableau croisé, graphique, activité). Seules les vues offertes par l'écran sont acceptées.
5. Réglez le poids, de 1 à 4 : plus il est élevé, plus le panneau est grand par rapport à ses voisins.
6. Facultatif : saisissez un nom d'affichage, un filtre supplémentaire ou un contexte supplémentaire; ces deux derniers champs attendent une expression technique et sont réservés à l'administration.
7. Enregistrez.

À l'ouverture du bureau, chaque panneau se charge avec son écran.

> **ASTUCE**
> Le même écran peut servir dans deux panneaux, avec un filtre supplémentaire différent : vos tickets urgents à gauche, les autres à droite.

Travailler dans un bureau

Un bureau ouvert se manipule comme plusieurs écrans côte à côte.

1. Allez à **Mon bureau**. Le bureau par défaut, ou celui du créneau horaire en cours, s'ouvre.
2. Dans un panneau, utilisez la barre de recherche, les filtres et les favoris comme dans l'écran d'origine (voir Les gestes communs à toutes les applications).
3. Sélectionnez une icône du sélecteur de vues du panneau pour changer de vue.
4. Sélectionnez un enregistrement pour l'ouvrir en plein écran; le fil d'Ariane vous ramène au bureau.
5. Sélectionnez le bouton de création du panneau pour créer un enregistrement dans cet écran.
6. Sélectionnez l'icône de rechargement du panneau pour le rafraîchir seul.

Le bouton d'enregistrement de la disposition mémorise la vue choisie dans chaque panneau; sans lui, le bureau rouvre dans les vues de sa fiche. Les favoris enregistrés dans un panneau appartiennent à l'écran d'origine : ils sont aussi disponibles hors du bureau.

Passer d'un bureau à l'autre

1. Dans un bureau, sélectionnez l'icône de menu (trois traits) de la barre du bureau pour afficher ou masquer la barre latérale.
2. Dans la barre latérale, sélectionnez le bureau voulu. L'étoile marque le bureau par défaut; une pastille rappelle le raccourci clavier s'il y en a un.

Le choix d'afficher ou non la barre latérale est retenu dans votre navigateur.

Définir le bureau par défaut et un créneau horaire

Un seul bureau par personne est le bureau par défaut. Un bureau peut aussi prendre le dessus à certaines heures.

1. Allez à **Mon bureau** › **Mes bureaux** et ouvrez le bureau.
2. Sélectionnez **Définir par défaut**. Le bouton existe aussi sur la ligne de la liste.
3. Facultatif : dans **Active When**, choisissez **En tout temps**, ou le matin (5 h à 12 h), l'après-midi (12 h à 18 h), la soirée (18 h à minuit) ou la nuit (minuit à 5 h).
4. Enregistrez.

À l'ouverture de **Mon bureau**, Symbifox ouvre d'abord le bureau dont le créneau couvre l'heure courante, sinon le bureau par défaut, sinon le premier de la liste.

Attribuer un raccourci clavier à un bureau

1. Ouvrez le bureau dans **Mon bureau** › **Mes bureaux**.
2. Dans **Raccourci clavier**, saisissez une combinaison, par exemple « alt+1 » ou « shift+g ».
3. Enregistrez.

Le raccourci ouvre ce bureau depuis n'importe quel écran de Symbifox. Deux de vos bureaux ne peuvent pas porter le même raccourci.

Dupliquer un bureau

Utile pour essayer une autre disposition sans perdre l'originale.

1. Allez à **Mon bureau** › **Mes bureaux**.
2. Sur la ligne du bureau, sélectionnez **Dupliquer**. Le bouton existe aussi sur la fiche.

Une copie du bureau et de ses panneaux est créée à votre nom. Une personne de l'administration peut ainsi dupliquer pour elle-même le bureau d'une collègue, puis l'ajuster.

Archiver un bureau

1. Ouvrez le bureau et sélectionnez l'icône de rouage, puis **Archiver**.

Le bureau disparaît de la barre latérale. Le filtre **Archivé** de la liste permet de le retrouver et de le désarchiver.

Lire le Tableau de bord

1. Allez à **Tableau de bord**.
2. Parcourez les tuiles. Chaque tuile porte un chiffre et une étiquette; sélectionnez-la pour ouvrir la liste correspondante dans l'application concernée.

Une tuile absente signifie que le module correspondant n'est pas installé. Une tuile qui affiche « données indisponibles » signale une erreur de lecture sur ce seul domaine, sans bloquer les autres. Une tuile à 0 signifie qu'il n'y a rien à montrer. Sur la démo, l'écran capturé affiche le bandeau **Erreur de chargement** avec le bouton **Réessayer**; voir Dépannage.

Préparer un projet pour la Progression

La progression se lit dans les étapes du projet. Chaque étape numérotée devient un pas.

1. Allez à **Projet** › **Configuration** › **Étapes** et ouvrez une étape.
2. Saisissez le **Numéro d'étape de progression** : 1 pour la première, 2 pour la suivante, et ainsi de suite. Laissez 0 pour une étape à exclure de la progression.
3. Facultatif : saisissez un **Nom d'étape de progression** court (« Démarrage », « Audit initial »). Vide, le nom de l'étape est repris.
4. Cochez **Visible portail client** pour montrer l'étape au client; décochez-la pour une étape interne (revue, facturation).
5. Saisissez au besoin une **Consigne client**, l'instruction affichée au client quand le mandat est rendu à cette étape (« Téléversez vos formulaires X et Y »).
6. Enregistrez et répétez pour chaque étape du projet.

Le projet apparaît dans **Progression** avec sa trame d'étapes.

Suivre les mandats dans Progression

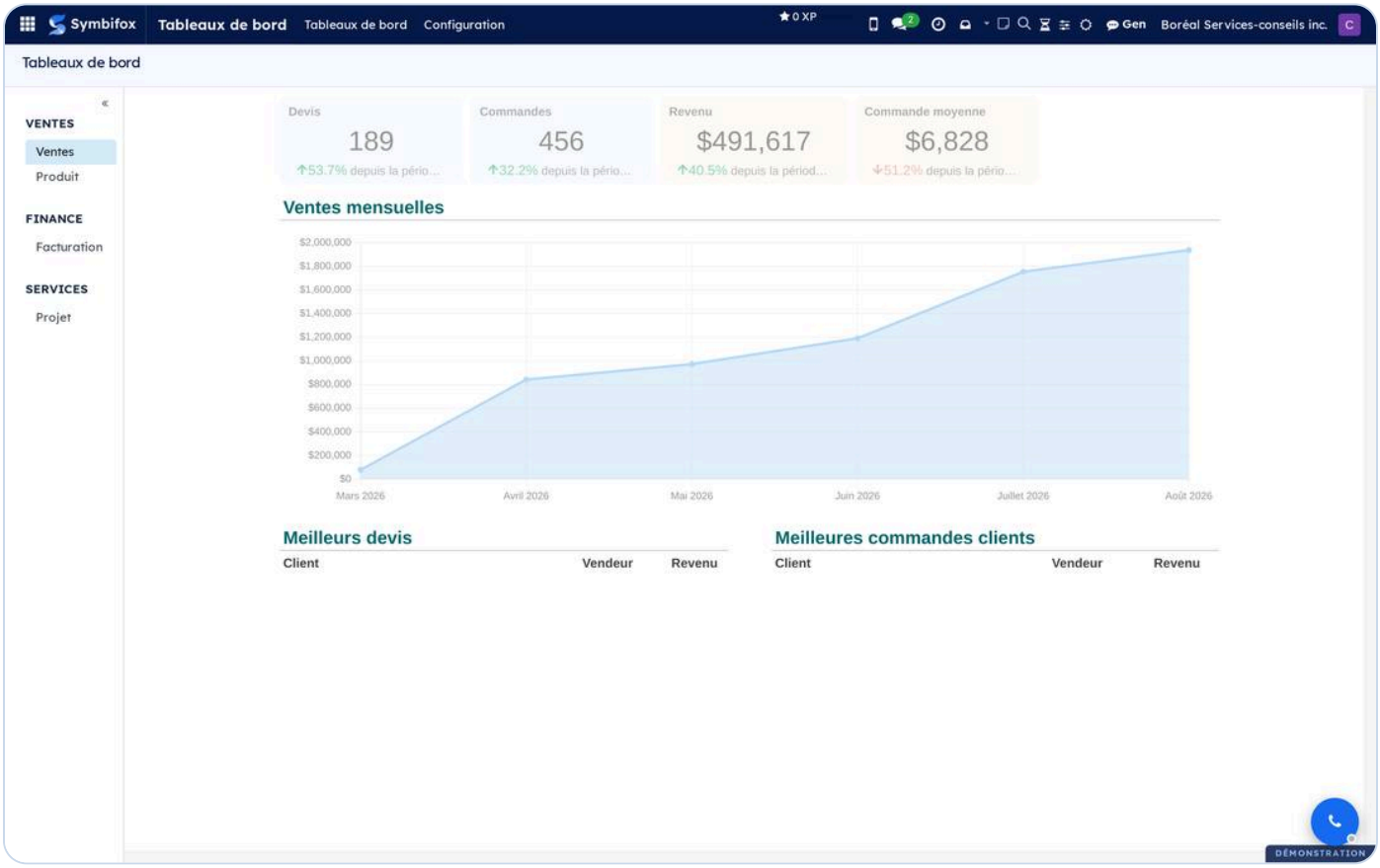
1. Allez à **Progression**.
2. Lisez les tuiles du haut : nombre de projets, heures totales, puis les projets **Dépassés**, **Critiques**, **Attention**, **Ralentis**, **Inactifs**, **Terminés** et **En pause**.
3. Filtrez avec **Rechercher un client…**, **Tous les secteurs**, **Tous les budgets** et **Toute activité**; changez l'ordre avec **Tri : Activité**.
4. Sur une carte, lisez les heures consommées sur le budget (par exemple « 37.8 / 40 h », 94,5 %), la barre de progression, le pourcentage global d'avancement dans les étapes, la prochaine échéance et le nombre de tâches.
5. Sélectionnez une carte pour ouvrir le détail du mandat : la séquence complète des étapes, l'étape atteinte, les tâches et les heures.
6. Sélectionnez **Recharger** après une saisie faite ailleurs.

Le cadre rouge d'une carte signale un mandat dépassé ou critique; le badge à côté du nom indique le secteur déduit du nom du projet (entreprise, interne, CPE, OBNL, école).

Consulter un tableau de bord de feuille de calcul

1. Allez à **Tableaux de bord** › **Tableaux de bord**.
2. Dans la colonne de gauche, sélectionnez un tableau sous son groupe : **Ventes** ou **Produit** sous Ventes, **Facturation** sous Finance, **Projet** sous Services.
3. Lisez les tuiles de synthèse, les graphiques et les tableaux du tableau choisi. Quand un tableau propose des filtres de période, réglez-les au-dessus de ses sections.

Le tableau **Ventes** de la démo affiche quatre tuiles (**Devis**, **Commandes**, **Revenu**, **Commande moyenne**) avec l'écart par rapport à la période précédente, la courbe **Ventes mensuelles** et deux tableaux de meilleurs devis et commandes.

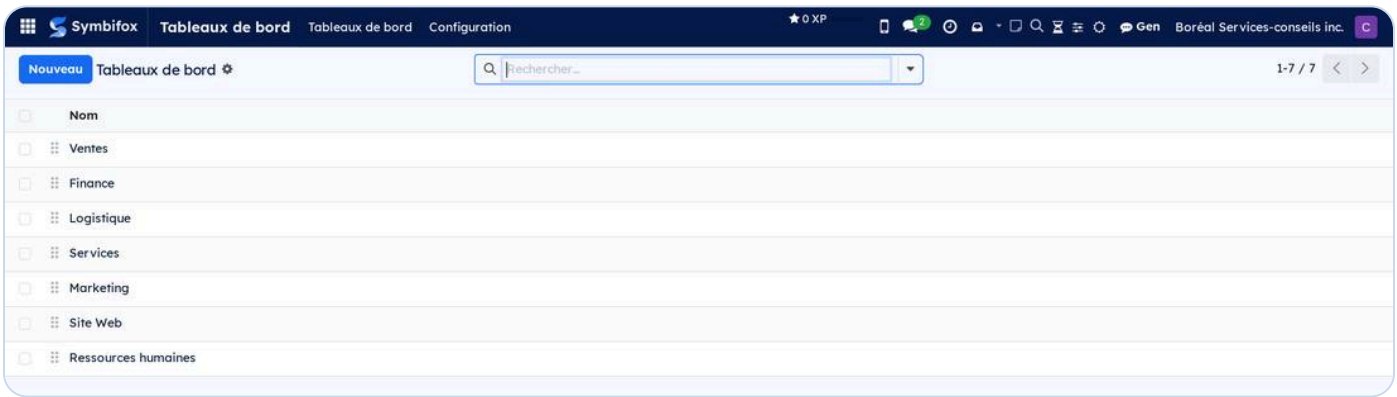


Le visualiseur des tableaux de bord

Ces tableaux sont en lecture seule dans Symbifox : les chiffres se rafraîchissent à chaque ouverture, mais la mise en page ne se modifie pas.

Organiser les groupes de tableaux de bord

1. Allez à **Tableaux de bord** › **Configuration** › **Tableaux de bord**.
2. Ouvrez un groupe pour voir les tableaux qu'il contient, ou créez un groupe avec **Nouveau**.
3. Faites glisser les lignes par leur poignée pour changer l'ordre d'affichage dans la colonne de gauche.
4. Enregistrez.

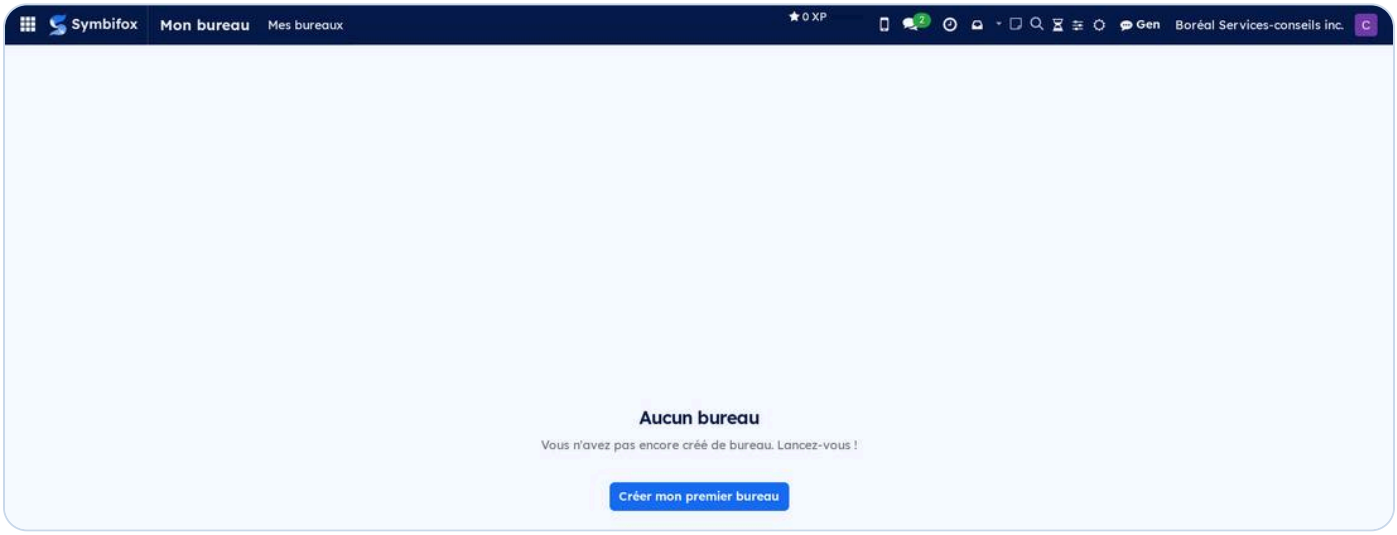


Les groupes de tableaux de bord

Un groupe sans tableau n'apparaît pas dans le visualiseur : sur la démo, seuls Ventes, Finance et Services y figurent. Un tableau de bord lui-même est un fichier de feuille de calcul chargé par l'administration; l'usage courant se limite à consulter.

Les menus, un à un

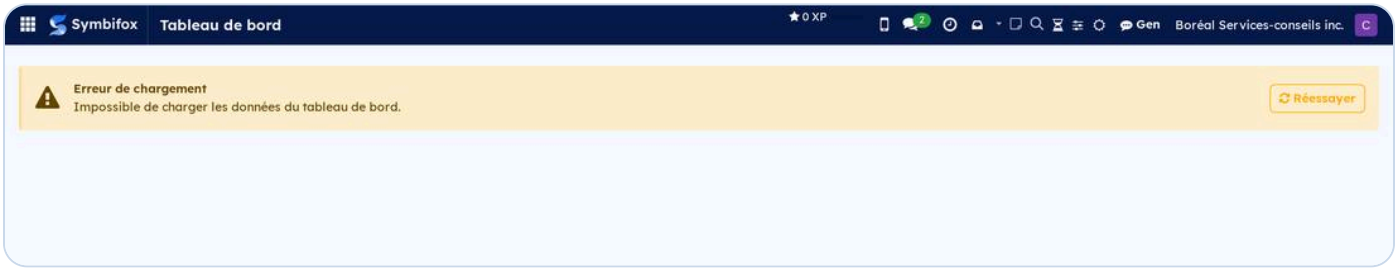
Mon bureau : ouvre votre bureau par défaut, ou celui du créneau horaire en cours. Sans bureau à votre nom, l'écran affiche **Aucun bureau** et le bouton **Créer mon premier bureau**.



Mon bureau, sans bureau

Mon bureau › **Mes bureaux** : liste de vos bureaux, avec les colonnes **Name**, **Layout**, **Active When**, **Raccourci clavier** et **Is Default**, et sur chaque ligne les boutons **Ouvrir** et **Dupliquer**. Sur la démo, certains libellés de cette liste sont en anglais. Le formulaire porte les boutons **Ouvrir le bureau**, **Définir par défaut** et **Dupliquer**, et l'onglet **Panneaux**. Capture du formulaire : `m556_form.png`.

Tableau de bord : la page unifiée de tuiles décrite plus haut. Aucun sous-menu.



Le Tableau de bord, en erreur de chargement

Progression : la page **Progression Accompagnement**, avec ses tuiles, ses filtres, son tri et ses cartes de projets. Aucun sous-menu.

Tableaux de bord : menu racine, qui ouvre directement le visualiseur (même écran que le sous-menu, capture `m351.png`).

Tableaux de bord › **Tableaux de bord** : le visualiseur, avec les groupes **Ventes**, **Finance** et **Services** et leurs tableaux à gauche, le tableau choisi au centre, et un chevron pour replier la colonne.

Tableaux de bord › **Configuration** : menu de regroupement.

Tableaux de bord › **Configuration** › **Tableaux de bord** : liste des sept groupes, avec la seule colonne **Nom** et une poignée de tri par ligne; le formulaire d'un groupe énumère ses tableaux. Capture du formulaire : `m354_form.png`.

Référence

Champs du formulaire Bureau

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Name	Nom du bureau, affiché dans la barre latérale.	Obligatoire
Layout	Mise en page : un panneau, deux colonnes, deux haut et un bas, un haut et deux bas, quatre quadrants, trois rangées.	Deux haut + un bas
Active When	Créneau horaire pendant lequel ce bureau prend le pas sur le bureau par défaut.	En tout temps
Raccourci clavier	Combinaison qui ouvre le bureau depuis tout écran. Vide : pas de raccourci. Unique par personne.	Vide
Is Default	Bureau ouvert par défaut. Un seul par personne.	Décoché
Onglet **Panneaux** : emplacement	Position du panneau dans la mise en page; doit exister dans la mise en page choisie.	Obligatoire
Onglet **Panneaux** : action	Écran de Symbifox affiché dans le panneau.	Obligatoire
Onglet **Panneaux** : type de vue	Vue d'ouverture du panneau; doit être offerte par l'écran.	Première vue de l'écran
Onglet **Panneaux** : poids	Taille relative du panneau, de 1 (normal) à 4.	1
Onglet **Panneaux** : nom affiché, filtre et contexte supplémentaires	Titre de remplacement; expressions techniques ajoutées à l'écran, validées par le serveur.	Vides

Champs du formulaire Étape de tâche (ajoutés pour la Progression)

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Numéro d'étape de progression	Rang de l'étape dans la progression linéaire du mandat. 0 exclut l'étape de la visualisation.	0
Nom d'étape de progression	Libellé court affiché dans la trame. Vide, le nom de l'étape est repris.	Vide
Visible portail client	L'étape est montrée au client sur le portail.	Décoché
Consigne client	Instruction affichée au client quand le mandat est rendu à cette étape.	Vide

Champs du formulaire Groupe de tableaux de bord

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du groupe, affiché en tête de section dans la colonne de gauche du visualiseur.	Obligatoire
Tableaux de bord	Les tableaux du groupe, dans l'ordre d'affichage.	Vide

Rapports et exports

Aucun rapport imprimable dans ces quatre menus. Les tuiles du **Tableau de bord** et de **Progression** mènent aux listes des applications concernées, d'où l'exportation se fait comme partout (voir Exporter et importer).

Automatisations

- À l'ouverture de **Mon bureau**, Symbifox choisit le bureau du créneau horaire en cours, sinon le bureau par défaut, sinon le premier.
- Le **Tableau de bord** recalcule ses tuiles à chaque ouverture. Chaque tuile est lue séparément : l'échec de l'une n'empêche pas les autres.
- **Progression** classe chaque projet dans un secteur d'après son nom, et calcule à chaque ouverture les heures consommées, l'avancement dans les étapes et l'état (dépassé, critique, ralenti, inactif…).
- À l'installation de la Progression, les étapes existantes reçoivent un numéro et un libellé d'après un tableau de mots-clés; l'opération peut être relancée sans doublon.

Pages publiques et portail

Le client connecté au portail voit la progression de son mandat : les étapes cochées **Visible portail client**, l'étape en cours, ce qui s'en vient et la **Consigne client** de l'étape atteinte. Les étapes internes n'y paraissent pas. Le portail reprend l'identité visuelle de l'organisation (voir Paramètres et identité de marque).

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_cx_dashboard` (Tableau de bord, carte Expérience client). Greffe sur le **Tableau de bord** une carte tirée de l'application Expérience client, à côté des activités en retard. Rien à activer : la carte paraît quand le module est installé. Voir Expérience client.

Le Tableau de bord accepte d'autres cartes du même genre.

MODULE

`bf_subscription_dashboard` (Tableau de bord, carte des abonnements). Greffe une carte des abonnements sur le **Tableau de bord**, près de la carte des consentements en attente. Rien à activer. Voir Abonnements.

Les tuiles d'hébergement, de matrices de connaissances et de vie privée paraissent d'elles-mêmes quand les applications Gestion d'hébergement, Base de connaissances et Vie privée sont installées; elles ne sont pas

des modules à part.

Comprendre

Pourquoi Camille voit un bureau dans la liste, mais « Aucun bureau » à l'ouverture. Chaque personne ne voit que ses bureaux, sauf l'administration, qui voit tout. Le bureau de la démo appartient à un autre compte; Camille le voit dans **Mes bureaux** parce qu'elle administre, mais **Mon bureau** ne cherche que les siens. **Dupliquer** lui en fait une copie à son nom.

Un seul bureau par défaut, un raccourci par combinaison. Ces deux règles sont vérifiées par la base : un second bureau par défaut, ou deux bureaux avec le même raccourci, sont refusés au moment d'enregistrer.

Le créneau horaire passe avant le bureau par défaut. C'est voulu : le bureau du matin s'ouvre le matin même si un autre est marqué par défaut. Laissez **En tout temps** sur les bureaux qui ne dépendent pas de l'heure.

Les panneaux reprennent les droits des écrans. Un panneau n'affiche que ce que l'écran d'origine vous montrerait; un bureau ne donne aucun accès supplémentaire.

Le Tableau de bord ne dépend pas des modules qu'il affiche. Il s'installe sur une base qui n'a ni hébergement, ni connaissances, ni vie privée, et y montre seulement les tuiles de facturation. Une tuile disparaît quand son module est absent; elle dit « données indisponibles » quand la lecture a échoué; elle affiche 0 quand il n'y a rien. Trois états différents, pour ne pas confondre une panne et une absence.

Le Tableau de bord n'est plus la porte d'entrée. Une version antérieure imposait cette page comme écran d'ouverture à tout le monde. Depuis la version 18.0.1.2.0, l'écran d'ouverture est celui de l'accueil, et le réglage personnel de chacun est respecté.

Progression ne stocke rien de nouveau sur les projets. Elle lit les étapes numérotées, les tâches et les feuilles de temps. Le pourcentage d'heures compare le temps saisi au budget d'heures du projet; le pourcentage global mesure la place de l'étape atteinte dans la séquence. Un projet dont aucune étape n'est numérotée reste à 0 % global.

Les tableaux de bord en feuille de calcul sont en lecture seule. Symbifox livre le visualiseur et les tableaux préconstruits des applications; la modification de ces feuilles n'est pas offerte dans l'édition Community.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Mon bureau affiche **Aucun bureau** alors que **Mes bureaux** en liste un.	Le bureau appartient à une autre personne; vous le voyez parce que vous administrez.	Sélectionnez **Dupliquer** sur ce bureau, ou créez le vôtre.
L'enregistrement d'un bureau est refusé.	Deux de vos bureaux sont par défaut, ou portent le même raccourci, ou un panneau vise un emplacement absent de la mise en page.	Corrigez le bureau fautif, puis enregistrez de nouveau.
Un panneau reste vide ou refuse la vue choisie.	Le type de vue n'est pas offert par cet écran.	Choisissez une vue de l'écran d'origine (kanban, liste, calendrier…).

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le bureau rouvre toujours dans la même vue, malgré vos changements.	La disposition n'a pas été enregistrée.	Sélectionnez le bouton d'enregistrement de la disposition dans la barre du bureau.
Le **Tableau de bord** affiche **Erreur de chargement**.	Une lecture a échoué, souvent après une mise à jour ou une panne passagère.	Sélectionnez **Réessayer**. Si le bandeau persiste, l'administration consulte le journal du serveur.
Une tuile attendue manque au **Tableau de bord**.	Le module correspondant n'est pas installé, ou un champ qu'il lit est absent.	Vérifiez l'installation de l'application concernée.
Un projet n'apparaît pas dans **Progression**, ou reste à 0 % global.	Ses étapes n'ont pas de **Numéro d'étape de progression**, ou il est archivé.	Numérotez les étapes dans **Projet** › **Configuration** › **Étapes**.
Le client ne voit pas une étape sur le portail.	La case **Visible portail client** est décochée.	Cochez-la sur l'étape concernée.

Voir aussi

- Se connecter et s'orienter : la page d'accueil et la barre du haut.
- Les gestes communs à toutes les applications : vues, filtres et favoris, repris tels quels dans les panneaux.
- To-do, Bloc-notes et Minuterie : les écrans que l'on place le plus souvent dans un bureau.
- Projet : les étapes de projet sur lesquelles repose la Progression.
- Feuilles de temps : les heures que la Progression compare au budget.
- Facturation : la source des tuiles comptables du Tableau de bord.

PARTIE 0 · PRENDRE EN MAIN SYMBIFOX

To-do, Bloc-notes et Minuterie

Les to-do personnels, les notes rapides liées aux fiches et convertibles en activité, la minuterie de feuille de temps et le digest quotidien.

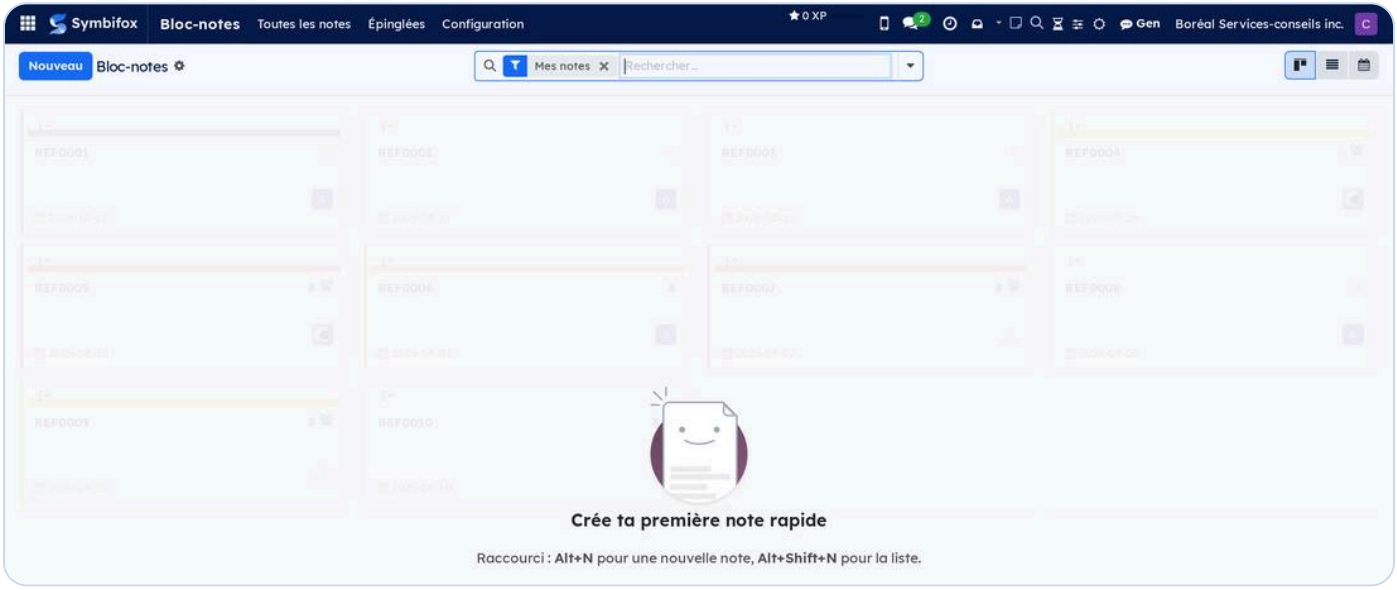
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Bloc-notes, Chronomètre, Daily To-Do Digest · Applications de base : To-Do · Révisé le 2026-09-11

Trois menus servent à tenir sa propre journée : **To-do** pour les tâches personnelles sans projet, **Bloc-notes** pour noter sur le vif sans quitter l'écran en cours, **Minuterie** pour capter le temps passé sur les tâches et le verser en feuille de temps. Un quatrième outil ne se voit pas dans la barre : le digest quotidien, un courriel du matin qui résume ce qui attend chacun. Ce chapitre s'adresse à toute l'équipe; la section sur le digest concerne surtout l'administration.

Vue d'ensemble

Un **to-do** est une tâche qui n'appartient à aucun projet : une chose à faire, pour soi, rangée dans des étapes personnelles (« Cette semaine », « Plus tard »). Le jour où elle grossit, un to-do se convertit en tâche de projet.

Une **note** du Bloc-notes est un texte mis en forme, privé par défaut, que l'on attache à une ou plusieurs fiches : un contact, un devis, un projet, un ticket, toute fiche qui a un fil de discussion. Elle se retrouve par la recherche, par ses étiquettes, par l'épingle, ou depuis la fiche liée grâce au bouton d'accès rapide **Notes**. Une note se transforme en activité datée ou en tâche de projet sans ressaisir le contexte. Elle se prend depuis n'importe quel écran, par l'icône de note de la barre du haut.



Le Bloc-notes

MODULE

`bf_bloc_notes` (Bloc-notes, icône de note de la barre du haut). Fournit le menu **Bloc-notes**, l'icône de la barre du haut, les raccourcis clavier, les liens multiples vers les fiches, la conversion en activité ou en tâche et la redirection. Ajoute le bouton d'accès rapide **Notes** sur les contacts, les tâches, les projets et les opportunités. Rien à activer.

La **minuterie** vit dans la barre du haut, sous l'icône de sablier. Vous la démarrez depuis une tâche, un kanban ou la liste des tâches récentes; plusieurs minuteries peuvent tourner en même temps. À l'arrêt, une fenêtre propose la durée arrondie et une description : confirmer crée la ligne de feuille de temps sur la bonne tâche. Le menu **Minuterie** ouvre la même chose en pleine page, avec les totaux du jour et de la semaine.

MODULE

`bf_timesheet_timer` (Minuterie et Feuilles de temps, barre du haut et fiches de tâche). Fournit l'icône de sablier, le menu **Minuterie**, les boutons **Commencer** et **Arrêter** des tâches, la fenêtre d'arrêt avec arrondi et descriptions préréglées, les tâches épinglées et les réglages d'arrondi dans **Paramètres**. Demande le groupe Feuilles de temps / Utilisateur.

Le **digest quotidien** est un courriel envoyé chaque matin à l'heure choisie : activités et tâches en retard ou du jour, aperçu des jours à venir, rencontres à préparer, météo et citation. Il ne se lit pas dans Symbifox mais dans sa boîte de courriel; il se règle dans les menus techniques.

MODULE

`daily_todo_digest` (Paramètres, menus techniques; courriel du matin). Ajoute **Paramètres** › **Technique** › **Digest quotidien** avec la configuration et les citations, les boutons **Envoyer maintenant** et **Test (moi seul)**, et les champs de ville météo sur la fiche utilisateur. À activer en créant une configuration et en y nommant les destinataires.

Configuration

Accès et droits

- **To-do** est ouvert à tout utilisateur interne. Un to-do n'est visible que par les personnes qui y sont assignées.
- **Bloc-notes** est ouvert à tout utilisateur interne. Une note est privée : seule son auteure la voit, sauf si elle coche **Partagée**, auquel cas les autres la lisent sans pouvoir la modifier. Une note ne donne aucun accès aux fiches liées : une fiche que vous ne pouvez pas lire ne s'affiche pas.
- **Minuterie** exige le groupe Feuilles de temps / Utilisateur, le même que pour saisir des heures. Les descriptions préréglées se modifient avec le groupe Feuilles de temps / Approbateur.
- Le digest se configure avec le groupe d'administration, dans les menus techniques.

Paramètres

- **Paramètres** › **Feuilles de temps** : **Mode d'arrondi** (**Aucun**, **Arrondir toujours**, **Arrondir sous un seuil**), **Incrément d'arrondi** (1, 5, 10 ou 15 minutes) et **Seuil d'arrondi (minutes)**, visible seulement dans le mode par seuil. Par défaut, l'arrondi est toujours appliqué, par tranches de 5 minutes.

- **Bloc-notes** › **Configuration** › **Mes préférences** : le **Rappel par défaut (Bloc-notes)** proposé dans la fenêtre de création rapide, réglé à **Aujourd'hui** sur la démo.
- Sur votre fiche utilisateur : **Ville météo (digest)**, **Latitude météo (digest)** et **Longitude météo (digest)**, pour recevoir la météo d'une autre ville que celle du digest.

Données de base

- Les étiquettes de note, dans **Bloc-notes** › **Configuration** › **Étiquettes**. La démo en a sept : **À faire**, **Brouillon**, **Client**, **Idée**, **Interne**, **Rappel** et **Référence**.
- Les descriptions préréglées de la minuterie, dans **Feuilles de temps** › **Feuilles de temps** › **Presets de description**. La démo en a quatre : Développement, Réunion, Support, Révision.
- Pour la minuterie, des tâches dans des projets où les feuilles de temps sont activées (voir Projet).
- Pour le digest, une configuration dans **Paramètres** › **Technique** › **Digest quotidien** › **Configuration**. La démo n'en a aucune; les 120 citations sont livrées d'office.

Premiers pas

Camille Tremblay note une idée en plein travail, puis en fait un rappel sur la fiche du client.

1. Depuis n'importe quel écran, sélectionnez l'icône de note dans la barre du haut. La fenêtre de création rapide s'ouvre.
2. Saisissez le titre « Rappeler la Clinique dentaire Rosemont pour le devis » et une ligne de contenu.
3. Dans le champ de fiche liée, saisissez « Rosemont » et sélectionnez le contact **Clinique dentaire Rosemont**.
4. Enregistrez. La fenêtre se ferme; l'écran en cours n'a pas bougé.
5. Allez à **Bloc-notes** › **Toutes les notes** et ouvrez la note, seule sous le filtre **Mes notes**.
6. Dans l'en-tête de la note, sélectionnez **Demain**.

Une activité **À faire**, échéance demain, est créée sur la fiche de la Clinique dentaire Rosemont, avec le titre de la note. Elle apparaît dans le fil de discussion du contact, sous l'icône d'horloge de la barre du haut, et le bouton d'accès rapide **Activités** de la note la retrouve.

> **ASTUCE**
> Le raccourci Alt+N ouvre la même fenêtre de création, Alt+Shift+N ouvre la liste de vos notes, et Ctrl+Entrée enregistre la note depuis la fenêtre.

Tâches courantes

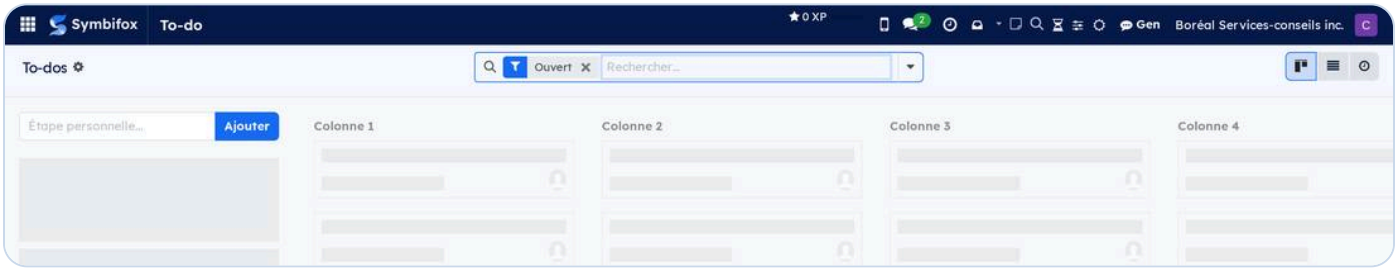
Créer et ranger ses to-do

Un to-do est une tâche sans projet, rangée dans vos étapes personnelles.

1. Allez à **To-do**.
2. Dans le volet de gauche, saisissez un nom dans **Étape personnelle…** et sélectionnez **Ajouter**, par exemple « Cette semaine ».
3. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le titre et enregistrez; ou sélectionnez le **+** d'une colonne pour créer sur place.

4. Faites glisser les cartes d'une étape à l'autre.

Le kanban affiche vos étapes en colonnes. Le filtre **Ouvert**, posé par défaut, masque les to-do terminés. Les étapes personnelles n'appartiennent qu'à vous.



Le kanban des to-do

Terminer un to-do

1. Ouvrez le to-do, ou repérez-le dans la liste.
2. Changez son état pour **Terminé**, par la pastille d'état de la carte, de la ligne ou du formulaire.

Le to-do disparaît du filtre **Ouvert**. Retirez la facette **Ouvert** de la barre de recherche pour le revoir.

Convertir un to-do en tâche de projet

Quand un to-do concerne l'équipe, faites-en une tâche.

1. Ouvrez le to-do.
2. Sélectionnez l'icône de rouage à côté du titre, puis **Convertir en tâche**.
3. Choisissez le projet et, au besoin, l'étape.
4. Confirmez.

La tâche s'ouvre dans **Projet** avec le titre, la description et les personnes assignées du to-do.

Prendre une note rapide

1. Depuis tout écran, sélectionnez l'icône de note de la barre du haut.
2. Saisissez un titre et le contenu; mettez en forme au besoin (titres, listes, gras).
3. Facultatif : collez ou faites glisser une image dans le contenu; le fichier est joint et l'image insérée.
4. Vérifiez la fiche liée : si vous étiez sur un contact, une tâche, un projet ou une opportunité, elle est déjà remplie.
5. Choisissez le rappel proposé, ou laissez celui par défaut.
6. Enregistrez.

La note est créée à votre nom, privée. Un clic droit sur la même icône ouvre la liste de vos notes.

Lier une note à plusieurs fiches

Une note peut concerner à la fois un client, son devis et son projet.

1. Ouvrez la note dans **Bloc-notes** › **Toutes les notes**.
2. Dans l'onglet **Liens**, ajoutez une ligne.
3. Dans **Fiche**, saisissez un nom, un numéro ou collez l'adresse d'une page Symbifox, puis sélectionnez la fiche dans les résultats groupés par type.
4. Faites glisser la poignée des lignes pour ordonner les liens; le premier est le **Lien primaire**.

5. Enregistrez.

Le bouton **Ouvrir** de l'en-tête mène à la fiche primaire; la colonne **Lié à** de la liste résume les liens. Sur chaque fiche liée, le bouton d'accès rapide **Notes** compte les notes qui la concernent.

Épingler, colorer et étiqueter une note

1. Dans le kanban, sélectionnez l'épingle de la carte pour épingler ou désépingler; dans la liste, la bascule fait de même. Sur le formulaire, les boutons sont **Épingler** et **Désépingler**.
2. Dans le menu de la carte (les trois points), choisissez une couleur.
3. Sur le formulaire, ajoutez des **Étiquettes**.

Les notes épinglées ont leur menu, **Bloc-notes** › **Épinglées**. Les couleurs forment une bande en haut de la carte.

Donner une échéance à une note

1. Ouvrez la note et saisissez une **Échéance**.
2. Enregistrez.

La note apparaît dans la vue calendrier de **Toutes les notes** (troisième icône du sélecteur de vues) et sous le filtre **En retard** une fois la date passée. Une échéance de note n'est pas une activité : rien n'est créé sur la fiche liée.

Partager une note

1. Ouvrez la note et cochez **Partagée**.
2. Enregistrez.

Les autres membres de l'équipe la voient sous le filtre **Partagées**. Vous seule pouvez la modifier.

Convertir une note en activité

Une note liée à une fiche devient un rappel daté sur cette fiche.

1. Ouvrez la note.
2. Dans l'en-tête, sélectionnez **Aujourd'hui**, **Demain**, **+2 jours** ou **+1 semaine** pour créer aussitôt une activité **À faire** à cette échéance.
3. Pour choisir davantage, sélectionnez **Personnaliser…** : réglez **Type**, **Échéance**, **Résumé**, **Détails**, **Assignée à** et, au besoin, la **Cible**, puis sélectionnez **Créer l'activité**.

Une activité est créée par fiche liée : une note liée à trois tâches produit trois activités. Le bouton d'accès rapide **Activités** de la note les retrouve. Une fiche qui n'accepte pas les activités (un événement de calendrier, par exemple) est sautée.

Convertir une note en tâche

1. Ouvrez la note et sélectionnez **Convertir en tâche**.
2. Vérifiez le **Titre** et la **Description**, repris de la note.
3. Choisissez le **Projet** et, au besoin, l'**Étape**, une **Tâche parente**, les personnes dans **Assignée à**, une **Échéance**, des **Étiquettes** et un **Client**.
4. Laissez **Lier la note à la tâche** coché pour garder la trace; cochez **Archiver la note** si elle ne sert plus.
5. Sélectionnez **Créer la tâche**.

La tâche s'ouvre si **Ouvrir la tâche** est coché. Le bouton d'accès rapide **Tâches** de la note retrouve les tâches nées de la note.

Rediriger une note vers une autre fiche

Une note attachée à la mauvaise fiche se déplace sans la recopier.

1. Ouvrez la note et sélectionnez **Re-router…**; ou, dans la liste ou le kanban, cochez plusieurs notes et sélectionnez **Action** › **Re-router vers une fiche**.
2. Dans **Nouvelle fiche**, cherchez la fiche par son nom, son numéro ou l'adresse de sa page.
3. Dans **Mode**, choisissez **Remplacer les liens existants** ou **Ajouter aux liens existants**.
4. Sélectionnez **Re-router**, lisez le **Résultat**, puis **Fermer**.

Seuls les liens changent : rien n'est publié ni envoyé. Une note archivée se redirige aussi.

Retrouver ses notes

1. Allez à **Bloc-notes** › **Toutes les notes**.
2. Saisissez un mot dans la barre de recherche, ou ouvrez le panneau de recherche et cochez **Mes notes**, **Épinglées**, **Partagées**, **Liées** ou **En retard**.
3. Changez de vue avec le sélecteur : kanban, liste ou calendrier.

Depuis un contact, une tâche, un projet ou une opportunité, le bouton d'accès rapide **Notes** ouvre directement les notes de cette fiche.

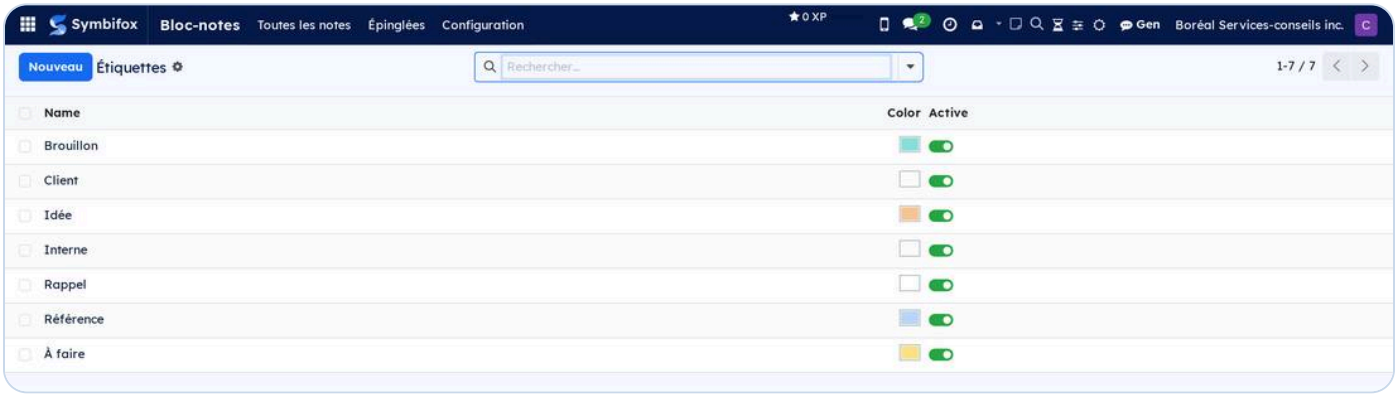
Archiver une note

1. Ouvrez la note et sélectionnez **Archiver**.

La note quitte les listes; le filtre **Archivé** la retrouve, et **Désarchiver** la ramène.

Gérer les étiquettes de note

1. Allez à **Bloc-notes** › **Configuration** › **Étiquettes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le nom et choisissez une couleur; ou modifiez une ligne sur place.
3. Désactivez la bascule d'une étiquette pour la retirer des choix sans la supprimer.

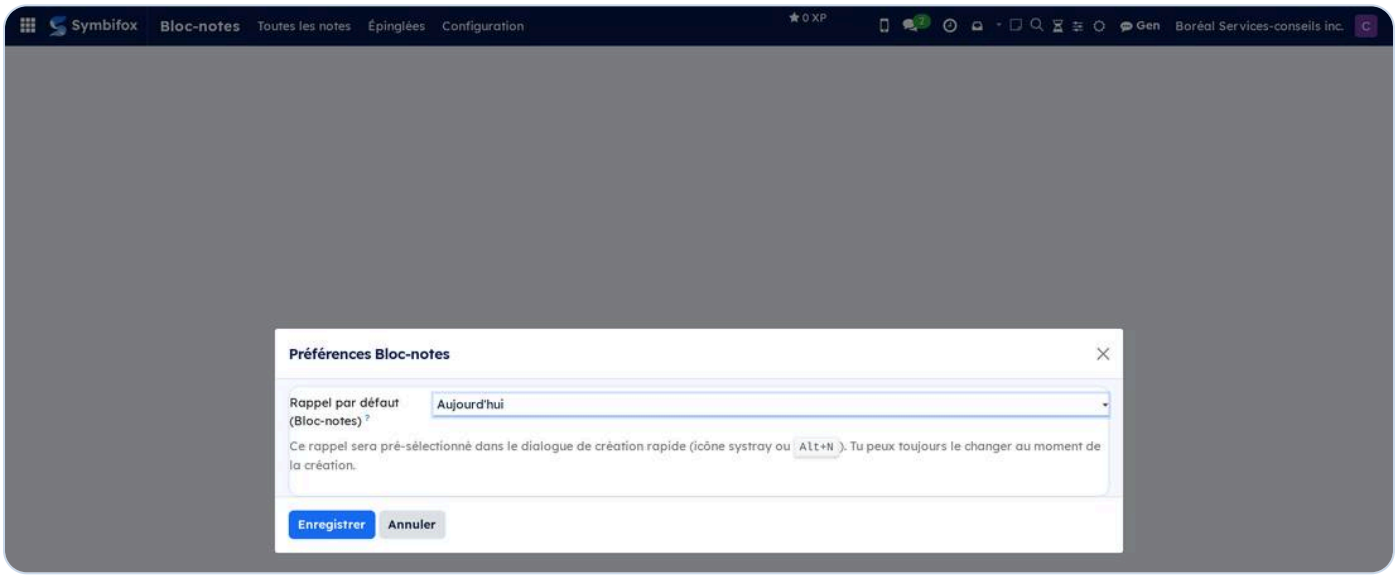


Les étiquettes de note

Régler le rappel par défaut

1. Allez à **Bloc-notes** › **Configuration** › **Mes préférences**.

2. Dans **Rappel par défaut (Bloc-notes)**, choisissez le rappel proposé à chaque création rapide.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.



Les préférences du Bloc-notes

Démarrer une minuterie

Quatre points de départ, pour le même résultat.

1. Sur la fiche d'une tâche, sélectionnez **Commencer** dans l'en-tête. Ou, sur une carte du kanban des tâches, sélectionnez le bouton de lecture vert.
2. Ou sélectionnez l'icône de sablier de la barre du haut, repérez la tâche dans la liste des tâches récentes et sélectionnez son bouton de lecture.
3. Ou allez à **Minuterie**, saisissez un nom dans **Chercher une tâche…** et démarrez depuis le résultat.

L'icône de sablier devient un point vert qui bat, avec le nom de la tâche et le temps écoulé. Le bouton de la tâche devient **Arrêter**. Une seconde minuterie sur la même tâche est refusée.



La page Minuterie

Mettre en pause et reprendre

1. Ouvrez la liste de la barre du haut par l'icône de sablier.
2. À côté de la minuterie, sélectionnez le bouton de pause (orange). Le temps se fige et une étiquette **Pause** s'affiche.
3. Sélectionnez le bouton de reprise (vert) pour repartir de là.

Le temps cumulé avant la pause est conservé, sur autant de cycles que nécessaire. Quand toutes vos minuteries sont en pause, l'icône montre un point orange fixe.

Arrêter une minuterie et créer la feuille de temps

1. Sélectionnez **Arrêter** sur la tâche, ou le bouton d'arrêt rouge à côté de la minuterie dans la liste de la barre du haut.
2. Dans la fenêtre, lisez la **Durée brute** et corrigez au besoin **Heures** et **Minutes**, préremplies avec la durée arrondie.
3. Sélectionnez une pastille de description préréglée, ou saisissez la **Description**; elle est préremplie avec le nom de la tâche.
4. Sélectionnez **Confirmer**.

Une ligne de feuille de temps est créée sur le projet et la tâche, et la minuterie disparaît. **Supprimer** efface la minuterie sans rien saisir; **Annuler** la relance comme si de rien n'était.

> **NOTE**
> Si la fenêtre d'arrêt ne paraît pas dans cette fenêtre du navigateur, une autre fenêtre ouverte l'a prise en charge; elle y reste réservée cinq minutes.

Suivre plusieurs minuteries

1. Démarrez une seconde minuterie sur une autre tâche. Une confirmation vous le demande la première fois; cochez l'option pour ne plus la voir.
2. Ouvrez la liste par l'icône de sablier : chaque minuterie s'y affiche avec son temps, en couleur selon la durée (normal sous une heure, orange entre une et deux heures, rouge au-delà).
3. Pour tout clore d'un coup, sélectionnez **Arrêter tout**; pour ranger seulement celles en pause, **Arrêter les rouges**.

Le bas de la liste affiche vos totaux du jour et de la semaine. Le nombre de minuteries actives apparaît sur l'icône.

Épingler des tâches dans la minuterie

1. Ouvrez la liste par l'icône de sablier.
2. Sélectionnez l'étoile d'une tâche récente.

Les tâches épinglées passent en tête de la liste, même sans feuille de temps récente. Chacun gère ses propres épingles.

Gérer les descriptions préréglées

1. Allez à **Feuilles de temps** › **Feuilles de temps** › **Presets de description**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le **Nom** (le libellé de la pastille) et le **Texte** (ce qui est inséré dans la description), puis enregistrez.

Les pastilles sont partagées par toute l'équipe; seuls les approbateurs de feuilles de temps les modifient.

Configurer le digest quotidien

1. Allez à **Paramètres** › **Technique** › **Digest quotidien** › **Configuration** et sélectionnez **Nouveau**.

2. Saisissez le **Nom** et choisissez les **Destinataires**.
3. Réglez l'**Heure d'envoi** (0 à 23), évaluée dans le fuseau horaire de chaque destinataire.
4. Dans l'onglet **Widgets**, cochez les sections voulues : **Activités en retard**, **Activités du jour**, **Tâches en retard**, **Tâches du jour**, **Tâches à venir** avec le nombre de **Jours à venir**, **Météo** avec la **Ville météo (défaut)** et ses coordonnées, **Citation inspirante**, **Rencontres (OdJ + CR)**.
5. Facultatif : choisissez une **Compagnie** pour ne compter que ses tâches.
6. Enregistrez.

Le lendemain, à l'heure choisie, chaque destinataire reçoit son digest. Pour vérifier tout de suite, sélectionnez **Test (moi seul)**, qui n'envoie qu'à vous; **Envoyer maintenant** envoie à tous les destinataires.

Gérer les citations du digest

1. Allez à **Paramètres** › **Technique** › **Digest quotidien** › **Citations**.
2. Ajoutez une ligne avec la **Citation** et l'**Auteur**, ou désactivez une citation existante.

Les citations actives tournent au hasard, une par digest.

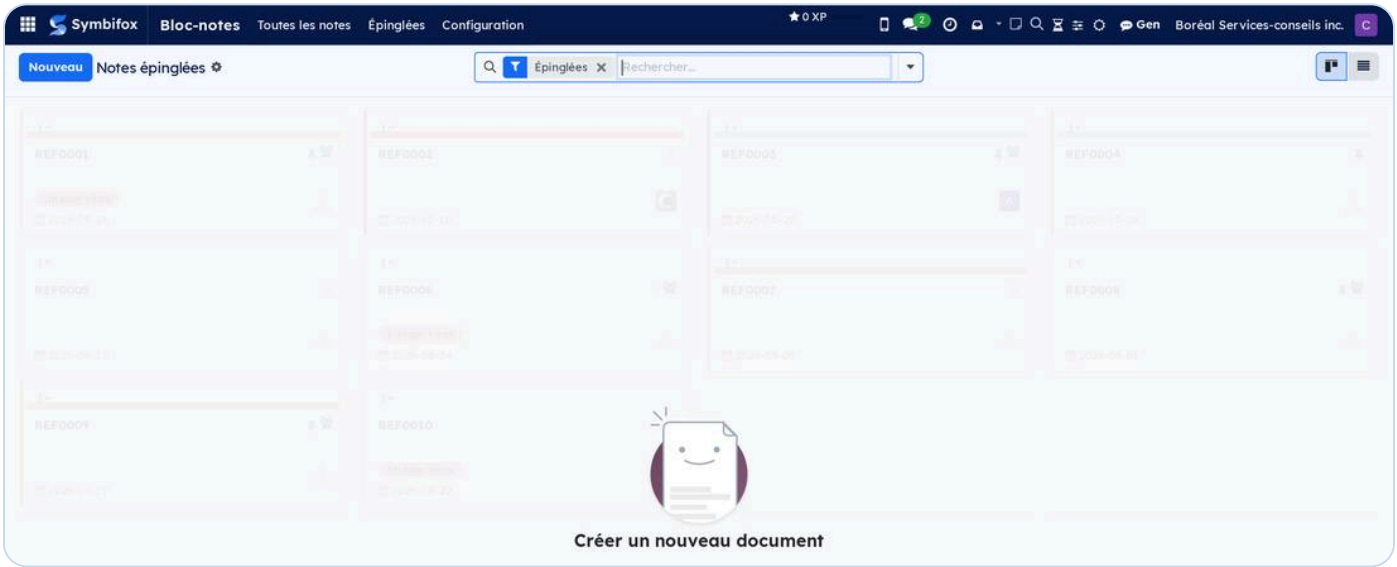
Les menus, un à un

To-do : vos to-do en kanban, par étapes personnelles, avec le volet **Étape personnelle…** et le filtre **Ouvert**. Vues kanban, liste et activité; le formulaire s'ouvre depuis une carte. Vide sur la démo pour Camille.

Bloc-notes : menu de regroupement.

Bloc-notes › **Toutes les notes** : vos notes en kanban, sous le filtre **Mes notes**; vues liste et calendrier aussi. Un écran vide affiche l'aide et les raccourcis. Les neuf notes de la démo appartiennent à d'autres comptes et restent privées. Capture du formulaire : `m392_form.png`.

Bloc-notes › **Épinglées** : les notes épinglées, en kanban ou en liste, sous le filtre **Épinglées**.



Les notes épinglées

Bloc-notes › **Configuration** : menu de regroupement.

Bloc-notes › **Configuration** › **Étiquettes** : la liste des étiquettes, modifiable sur place, avec les colonnes **Name**, **Color** et **Active**. Sur la démo, ces trois libellés sont en anglais.

Bloc-notes › **Configuration** › **Mes préférences** : la fenêtre **Préférences Bloc-notes**, avec le seul champ **Rappel par défaut (Bloc-notes)**.

Minuterie : la page des minuteries en cours, avec les totaux **aujourd'hui** et **cette semaine**, le champ **Chercher une tâche…** et, sans minuterie, le message **Aucune minuterie en cours.** Le menu n'apparaît qu'aux utilisateurs des feuilles de temps.

Référence

Champs du formulaire Note

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Titre de la note. Vide, il est tiré du début du contenu.	Vide
Contenu	Texte mis en forme, avec images. Onglet **Contenu**.	Vide
Partagée	Les autres utilisateurs internes peuvent lire la note.	Décoché
Échéance	Date qui place la note au calendrier et sous le filtre **En retard**.	Vide
Étiquettes	Étiquettes de note, de couleur.	Vide
Auteur	Personne qui a créé la note, seule à pouvoir la modifier.	Vous, obligatoire
Liens	Fiches liées, onglet **Liens**, ordonnables. Le premier est le **Lien primaire**.	Vide
Lié à	Résumé des liens, affiché dans la liste.	Calculé
Activités créées, **Tâches créées**	Activités et tâches nées de la note, derrière les boutons d'accès rapide.	Calculés

Champs de l'assistant Convertir une note en tâche

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Titre de la tâche.	Titre de la note, obligatoire
Description	Description de la tâche.	Contenu de la note
Projet	Projet d'accueil.	Obligatoire
Étape	Étape du projet.	Première étape
Tâche parente	Crée la tâche comme sous-tâche.	Vide
Assignée à	Personnes assignées.	Vide
Échéance	Date et heure d'échéance.	Vide
Étiquettes, **Client**	Étiquettes et client de la tâche.	Vides
Lier la note à la tâche	Ajoute la tâche aux liens de la note.	Coché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Archiver la note	Archive la note après création.	Décoché
Ouvrir la tâche	Ouvre la tâche créée.	Coché

Champs de la fenêtre d'arrêt de minuterie

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Durée brute	Temps réellement écoulé, en lecture seule.	Calculé
Heures, **Minutes**	Durée à saisir en feuille de temps, modifiable.	Durée arrondie selon les réglages
Description	Libellé de la ligne de feuille de temps.	Nom de la tâche
Preset	Description préréglée qui remplace la description.	Vide

Champs du formulaire Digest quotidien

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom de la configuration.	Obligatoire
Destinataires	Utilisateurs qui reçoivent le digest.	Vide
Heure d'envoi	Heure, de 0 à 23, dans le fuseau de chaque destinataire.	4
Activités en retard, **Activités du jour**, **Tâches en retard**, **Tâches du jour**	Sections incluses. Onglet **Widgets**.	Cochés
Tâches à venir, **Jours à venir**	Aperçu des tâches des prochains jours, de 1 à 7.	Selon la configuration
Météo, **Ville météo (défaut)**, **Latitude**, **Longitude**	Météo du jour pour la ville indiquée; Montréal par défaut.	Coché, Montréal
Citation inspirante	Une citation tirée au sort.	Coché
Rencontres (OdJ + CR)	Rencontres à venir dont l'ordre du jour est à préparer et comptes rendus à compléter.	Décoché
Compagnie	Limite les tâches à cette société.	Société courante
Dernier envoi	Date du dernier envoi.	Calculé

Rapports et exports

Aucun rapport propre à ces menus. La page **Minuterie** affiche les totaux du jour et de la semaine; les heures confirmées se retrouvent dans les rapports de Feuilles de temps. Les notes et les to-do s'exportent depuis leur vue liste, comme partout.

Automatisations

- Une minuterie confirmée crée aussitôt une ligne de feuille de temps sur la tâche, pour l'employé associé à votre compte.

- La liste des tâches récentes de la minuterie se construit d'elle-même à partir de vos dix dernières tâches avec feuille de temps.
- Le temps écoulé est compté depuis l'heure de départ : changer de page ou fermer le navigateur n'arrête rien.
- Une note sans titre reçoit un titre tiré de son contenu.
- Le digest est vérifié chaque heure et part à l'heure choisie, une fois par jour et par destinataire, dans le fuseau horaire de chacun. La météo vient d'un service en ligne public; la citation change chaque jour.

Pages publiques et portail

Aucune page publique ni portail pour ces menus.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_chatter_target` (Bloc-notes, champs de fiche liée). Fournit la zone de saisie unique qui cherche une fiche dans toutes les applications à la fois, dans l'onglet **Liens**, le **Lien primaire** et l'assistant de redirection. Il s'installe avec le Bloc-notes; rien à activer. Son fonctionnement est décrit dans Les gestes communs à toutes les applications.

Comprendre

Pourquoi le Bloc-notes de Camille est vide. Les neuf notes de la démo ont été écrites par d'autres comptes et ne sont pas partagées. Une note privée n'existe que pour son auteure; l'administration n'y voit rien non plus.

Une note n'est pas une activité. L'échéance d'une note ne prévient personne : elle sert à trier et à voir la note au calendrier. Pour un rappel qui compte, convertissez la note en activité; elle vivra alors sur la fiche liée, avec les autres activités.

Une activité par fiche liée. La conversion crée une activité sur chaque fiche de l'onglet **Liens**. Liez la note à la seule fiche utile avant de convertir, ou passez par **Personnaliser…** et sa **Cible**.

Un to-do est une tâche sans projet. Il utilise le même formulaire que les tâches de **Projet**, avec des étapes personnelles à la place des étapes du projet. Convertir un to-do en tâche revient à lui donner un projet.

Pourquoi la minuterie est refusée sur une tâche. Le bouton **Commencer** n'apparaît que si les feuilles de temps sont activées sur le projet de la tâche et si votre compte a le groupe des feuilles de temps. Une seconde minuterie sur une tâche où la vôtre tourne déjà est refusée.

L'arrondi ne modifie pas le temps réel. La fenêtre d'arrêt affiche toujours la **Durée brute**; l'arrondi ne touche que la durée proposée, que vous pouvez corriger avant de confirmer. En mode **Arrondir sous un seuil**, une durée au-delà du seuil est proposée telle quelle.

Le digest respecte le fuseau de chacun. Deux destinataires dans deux fuseaux reçoivent le digest à la même heure locale. Les tâches masquées dans leur projet ne sont pas détaillées, mais un lien les résume.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Alt+N n'ouvre rien.	Le curseur est dans un champ de texte, ou le navigateur intercepte le raccourci.	Sélectionnez l'icône de note dans la barre du haut.
Une collègue ne voit pas ma note.	La note est privée.	Cochez **Partagée** sur la note.
Aujourd'hui ou **Demain** ne crée aucune activité.	La note n'est liée à aucune fiche, ou la fiche n'accepte pas les activités.	Ajoutez un lien vers un contact, une tâche ou une opportunité, puis recommencez.
Commencer n'apparaît pas sur une tâche.	Les feuilles de temps ne sont pas activées sur le projet, ou votre compte n'a pas le groupe des feuilles de temps.	Activez les feuilles de temps sur le projet; demandez le groupe à l'administration.
La fenêtre d'arrêt n'apparaît pas.	Une autre fenêtre du navigateur l'a prise en charge.	Regardez vos autres onglets, ou attendez cinq minutes et recommencez.
La durée proposée ne correspond pas au temps réel.	L'arrondi est actif.	Corrigez **Heures** et **Minutes** avant de confirmer, ou changez le **Mode d'arrondi** dans **Paramètres**.
Le digest n'arrive pas.	Vous n'êtes pas dans les **Destinataires**, l'heure n'est pas passée dans votre fuseau, ou le serveur de courriel sortant est en panne.	Vérifiez la configuration et sélectionnez **Test (moi seul)**.

Voir aussi

- Les gestes communs à toutes les applications : les activités, le fil de discussion et la fiche cible.
- Projet : les tâches, les projets et l'activation des feuilles de temps.
- Feuilles de temps : les lignes créées par la minuterie et leurs rapports.
- Calendrier : où paraissent les notes datées et les activités de réunion.
- Rencontres : les ordres du jour et comptes rendus rappelés par le digest.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : placer ses to-do et ses activités dans un bureau.

PARTIE 1

Communiquer et se rencontrer

Courriels, agenda, rendez-vous, rencontres, téléphone et SMS : tout ce qui relie votre équipe au monde.


Discussion


Calendrier


Rencontres


Lettres


Courriels


Rendez-vous


SMS, appels et téléphone SIP


Pages de liens

PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Discussion

La messagerie interne de Symbifox : canaux d'équipe, messages directs, boîte des notifications, mentions, pièces jointes, réponses enregistrées et appels vidéo intégrés.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Applications de base : Discussion · Révisé le 2026-09-12

Discussion est la messagerie interne de Symbifox. Elle réunit les canaux d'équipe, les messages directs entre collègues, les appels vidéo et la boîte de réception des notifications que les autres applications vous adressent. Toute personne qui possède un compte interne s'en sert, de l'adjointe au comptable, pour échanger sans quitter son travail. Le résultat : les conversations restent dans Symbifox, à côté des fiches dont elles parlent.

Vue d'ensemble

Discussion repose sur quelques notions. Un **canal** est une conversation d'équipe qui porte un nom (« projets-ti », « comptabilité ») et rassemble ses membres. Un **message direct** est une conversation privée avec une ou plusieurs personnes. La **boîte de réception** de Discussion ne contient pas de courriels : elle reçoit les notifications, c'est-à-dire les mentions qui vous visent et les messages publiés dans les fiches que vous suivez (une tâche, un billet, un contact). Les **Favoris** regroupent les messages que vous avez marqués à faire, et l'**Historique** garde ceux que vous avez déjà lus.

Les courriels, eux, vivent dans l'application Courriels. Le fil de discussion au bas de chaque fiche est décrit dans Les gestes communs à toutes les applications : tout message qui y est publié avec une mention arrive dans votre boîte de réception Discussion. Symbifox n'ajoute pas d'écran à Discussion, mais sa barre de menus place à côté du compteur de messages les accès aux courriels, aux appels et aux SMS, pour que chaque canal de communication soit à un geste.

L'écran d'accueil de la démo montre la colonne de navigation et une boîte de réception à jour.



La boîte de réception de Discussion

Dans la colonne de gauche, **Démarrer une réunion** ouvre sur-le-champ un appel vidéo. Sous **CANAUX**, la roue dentée liste les canaux qu'on peut rejoindre et le signe plus en crée un. Sous **MESSAGES DIRECTS**, le signe plus commence une conversation. Le message direct avec OdooBot, l'assistant d'accueil d'Odoo, porte ici une pastille : il reste un message non lu.

Configuration

Accès et droits

Discussion est ouverte à tout utilisateur interne, sans groupe de droits à attribuer. Une personne qui n'a qu'un accès au portail (un client, par exemple) n'y entre pas : elle reçoit par courriel les messages publiés dans les fiches qu'elle suit. Un canal peut être réservé à un groupe de droits par son réglage **Groupe autorisé**; les autres personnes ne le voient pas dans la liste des canaux.

Paramètres

Les réglages personnels se trouvent sous **Discussion** › **Configuration**. **Notifications** fixe ce qui vous signale un message : la mise en sourdine de toutes les conversations, et le niveau par défaut des canaux (**Tous les messages**, **Uniquement les mentions** ou **Rien**). **Voix & Vidéo** règle le micro et la caméra pour les appels. Enfin, votre profil (avatar en haut à droite, puis **Préférences**) porte la préférence **Notification** : gérer les notifications dans Symbifox, ou les recevoir par courriel.

Données de base

Rien n'est obligatoire avant d'échanger. Deux choses valent la peine d'être préparées : quelques canaux qui suivent l'organisation de l'équipe (un par service ou par projet de longue haleine), et des **Réponses enregistrées** pour les phrases qu'on tape dix fois par jour. Voir Créer un canal et Créer une réponse enregistrée.

Premiers pas

Ce parcours crée un premier canal chez Boréal Services-conseils, y publie un message et le retrouve dans les favoris.

1. Ouvrez **Discussion**. La boîte de réception s'affiche.
2. Dans la colonne de gauche, sous **CANAUX**, sélectionnez le signe plus, saisissez « projets-ti » et validez. Le canal s'ouvre, vous en êtes le premier membre.
3. Dans la zone de saisie au bas de l'écran, saisissez « Bienvenue dans le canal des projets TI. », puis appuyez sur Entrée. Le message paraît dans le canal.
4. Saisissez un second message qui commence par « @ », puis les premières lettres du nom d'une collègue; sélectionnez son nom dans la liste proposée et terminez votre phrase. La personne mentionnée reçoit une notification dans sa propre boîte de réception, même si elle n'est pas membre du canal.
5. Survolez votre premier message et sélectionnez l'étoile **Marquer comme à faire**.
6. Ouvrez **Favoris** dans la colonne de gauche : le message y est.
7. Revenez à **Boîte de réception**. Quand une collègue vous répondra en vous mentionnant, sa réponse apparaîtra ici, avec un compteur sur l'icône de Discussion dans la barre.

Résultat : Boréal a un canal d'équipe, un message publié, une mention envoyée et un rappel dans les favoris.

Tâches courantes

Créer un canal

Un canal sert à une équipe ou à un sujet qui dure; il reste consultable par tout nouveau membre.

1. Ouvrez **Discussion**.
2. Sous **CANAUX**, sélectionnez le signe plus.
3. Saisissez le nom du canal et validez.
4. Dans l'en-tête du canal, sélectionnez l'icône des membres pour inviter des collègues.
5. Facultatif : sélectionnez le nom du canal dans l'en-tête pour lui donner une description.

Résultat : le canal figure dans votre colonne de gauche et dans celle de chaque membre invité.

> **ASTUCE**
> Un nom de canal court et sans accent (« ventes », « support-ti ») se tape plus vite dans une mention avec « # ».

Rejoindre ou quitter un canal

Les canaux ouverts se parcourent depuis la colonne de gauche.

1. Ouvrez **Discussion**.
2. Sous **CANAUX**, sélectionnez la roue dentée. La liste des canaux s'affiche avec, pour chacun, le nombre de membres.
3. Sélectionnez **Rejoindre** sur le canal voulu.
4. Pour en sortir, ouvrez le canal, allez à ses réglages dans l'en-tête et sélectionnez **Quitter le canal**.

Résultat : le canal apparaît ou disparaît de votre colonne. Vos messages passés y restent.

Envoyer un message direct

Un message direct reste entre les personnes qu'il réunit.

1. Ouvrez **Discussion**.
2. Sous **MESSAGES DIRECTS**, sélectionnez le signe plus.
3. Saisissez le nom d'une collègue et sélectionnez-la. Pour une conversation à plusieurs, ajoutez d'autres noms avant de valider.
4. Saisissez votre message et appuyez sur Entrée.

Résultat : la conversation figure sous **MESSAGES DIRECTS** et la pastille verte à côté de l'avatar montre si la personne est en ligne.

Mentionner une personne ou un canal

La mention attire l'attention d'une personne, ou aiguille une conversation vers un canal.

1. Dans la zone de saisie d'une conversation, saisissez « @ » suivi des premières lettres d'un nom.
2. Sélectionnez la personne dans la liste. Son nom s'insère en surbrillance.
3. Pour renvoyer à un canal, saisissez « # » et les premières lettres de son nom, puis sélectionnez-le.
4. Terminez votre message et appuyez sur Entrée.

Résultat : la personne mentionnée reçoit une notification dans sa boîte de réception Discussion, et un lien vers le canal s'insère dans le message.

Joindre un fichier ou un message vocal

Une pièce jointe ou un court enregistrement remplace parfois un long paragraphe.

1. Dans une conversation, sélectionnez le trombone dans la zone de saisie.
2. Choisissez un ou plusieurs fichiers sur votre appareil. Ils s'affichent en vignette au-dessus de la zone de saisie.
3. Pour un message vocal, sélectionnez le micro, parlez, puis arrêtez l'enregistrement.
4. Appuyez sur Entrée pour envoyer.

Résultat : le fichier ou l'enregistrement apparaît dans le message; un fichier se télécharge d'un geste depuis la conversation.

Réagir à un message, le modifier ou le supprimer

Les actions d'un message apparaissent quand on le survole.

1. Survolez le message.
2. Sélectionnez le visage souriant pour ajouter une réaction, puis l'émoji voulu.
3. Pour vos propres messages, ouvrez le menu des actions et sélectionnez **Modifier** ou **Supprimer**.
4. Après une modification, appuyez sur Entrée pour enregistrer.

Résultat : la réaction s'ajoute sous le message; un message modifié porte la mention « modifié ».

Marquer un message à faire ou l'épingler

L'étoile crée un rappel personnel; l'épingle met un message en évidence pour tout le canal.

1. Survolez le message.
2. Sélectionnez l'étoile **Marquer comme à faire**. Le message rejoint **Favoris**.
3. Pour l'épingler, ouvrez le menu des actions et sélectionnez **Épingler**.
4. Pour retrouver les messages épinglés d'un canal, sélectionnez l'icône d'épingle dans l'en-tête.

Résultat : vos favoris ne concernent que vous; les messages épinglés sont visibles de tous les membres du canal.

Traiter la boîte de réception des notifications

La boîte de réception reçoit les mentions et les messages des fiches que vous suivez. Elle se vide à mesure qu'on la lit.

1. Ouvrez **Discussion** › **Boîte de réception**.
2. Lisez chaque notification. Le titre de la fiche d'origine est un lien vers elle.
3. Sélectionnez la coche **Marquer comme lu** sur une notification pour la retirer.
4. Pour tout retirer d'un coup, sélectionnez **Tout marquer comme lu** dans l'en-tête.

Résultat : la boîte affiche « Félicitations, votre boîte de réception est vide », et le compteur de la barre disparaît. Les notifications lues restent consultables dans **Historique**.

> **NOTE**
> La boîte de réception de Discussion ne montre jamais un courriel entrant. Pour les courriels, voir Courriels.

Clavarder depuis n'importe quelle application

Il n'est pas nécessaire d'ouvrir Discussion pour répondre à une collègue.

1. Dans la barre de Symbifox, sélectionnez l'icône de bulle de Discussion. Le compteur indique le nombre de messages non lus.
2. Sélectionnez une conversation dans la liste, ou saisissez un nom pour en commencer une.
3. Une fenêtre de clavardage s'ouvre au bas de l'écran, par-dessus l'application en cours.
4. Saisissez votre message et appuyez sur Entrée.

Résultat : la fenêtre reste ouverte pendant que vous continuez à travailler; elle se replie ou se ferme d'un geste.

Démarrer un appel vidéo

Les appels se tiennent dans Symbifox, sans logiciel supplémentaire.

1. Ouvrez **Discussion**.
2. Pour un appel immédiat, sélectionnez **Démarrer une réunion**. Un canal d'appel se crée et la réunion s'ouvre.
3. Pour appeler dans une conversation existante, ouvrez-la et sélectionnez l'icône de téléphone ou de caméra dans son en-tête.
4. Pendant l'appel, activez ou coupez le micro et la caméra, ou partagez votre écran, depuis les boutons de l'appel.
5. Pour terminer, sélectionnez le bouton rouge de fin d'appel.

Résultat : les membres de la conversation voient l'appel en cours et le rejoignent depuis l'en-tête. Les réglages du micro et de la caméra sont sous **Configuration** › **Voix & Vidéo**.

> **ASTUCE**
> Activez **Arrière-plan de la vidéo flouté** dans **Voix & Vidéo** avant un appel avec un client; le réglage se garde d'un appel à l'autre.

Régler les notifications d'un canal

Un canal bavard peut ne vous signaler que les mentions.

1. Ouvrez le canal.
2. Dans son en-tête, ouvrez les réglages du canal.
3. Sous **Notifications**, choisissez **Tous les messages**, **Uniquement les mentions** ou **Rien**.
4. Pour que ce choix devienne le défaut de tous vos canaux, allez à **Discussion** › **Configuration** › **Notifications** et faites le même choix.

Résultat : le compteur de la barre ne monte plus que pour ce que vous avez retenu.

Créer une réponse enregistrée

Une réponse enregistrée insère un texte préparé quand on tape un raccourci précédé d'un deux-points.

1. Allez à **Discussion** › **Configuration** › **Réponses enregistrées**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Raccourci** (« merci ») et la **Substitution** (« Merci pour votre message, je reviens vers vous d'ici demain. »).
4. Facultatif : saisissez une **Description** et, pour partager la réponse, choisissez les **Groupes autorisés**.
5. Enregistrez.

Résultat : dans n'importe quelle conversation, saisissez « :merci » et sélectionnez la proposition; le texte remplace le raccourci et reste modifiable avant l'envoi.

Chercher dans une conversation

Chaque canal et chaque conversation ont leur propre recherche.

1. Ouvrez la conversation.
2. Sélectionnez la loupe dans son en-tête.
3. Saisissez un mot et validez.
4. Sélectionnez un résultat pour vous rendre au message dans son contexte.

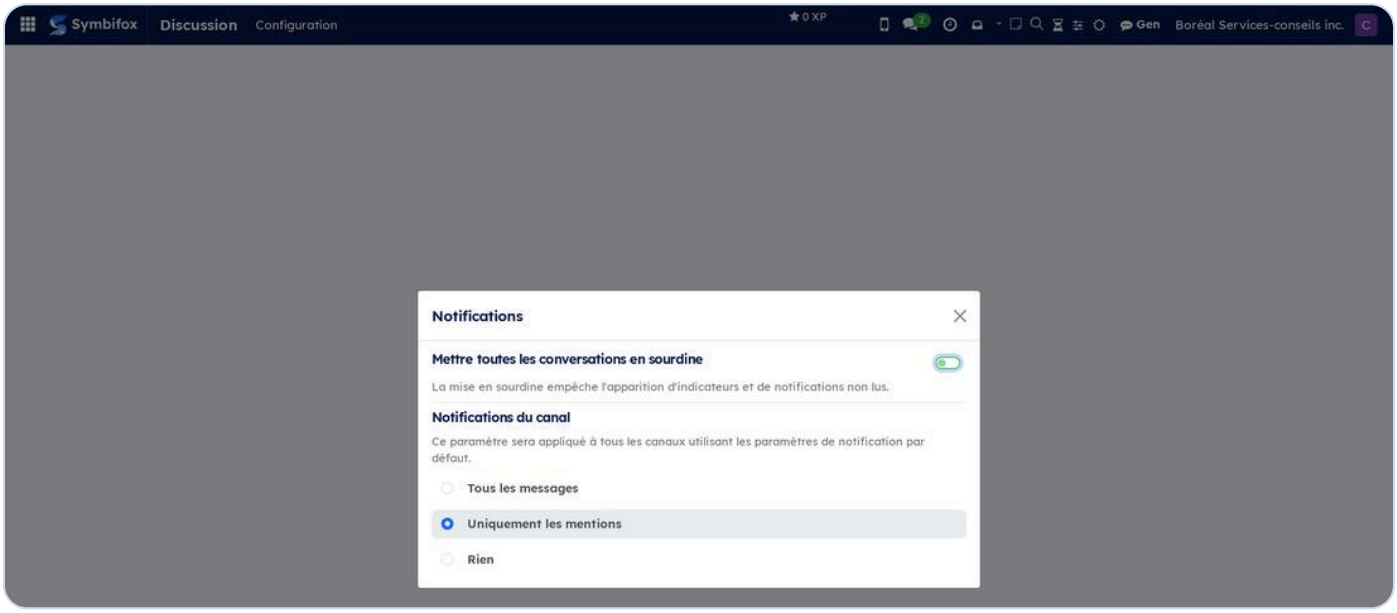
Résultat : les messages correspondants s'affichent dans un volet, les plus récents en premier.

Les menus, un à un

Discussion : l'écran principal. La colonne de gauche porte **Démarrer une réunion**, puis **Boîte de réception**, **Favoris**, **Historique**, la section **CANAUX** (roue dentée pour parcourir, signe plus pour créer) et la section **MESSAGES DIRECTS**. La partie droite affiche la conversation choisie; à l'ouverture, c'est la boîte de réception des notifications, avec le bouton **Tout marquer comme lu** et une loupe. C'est la capture principale du chapitre, montrée dans la vue d'ensemble.

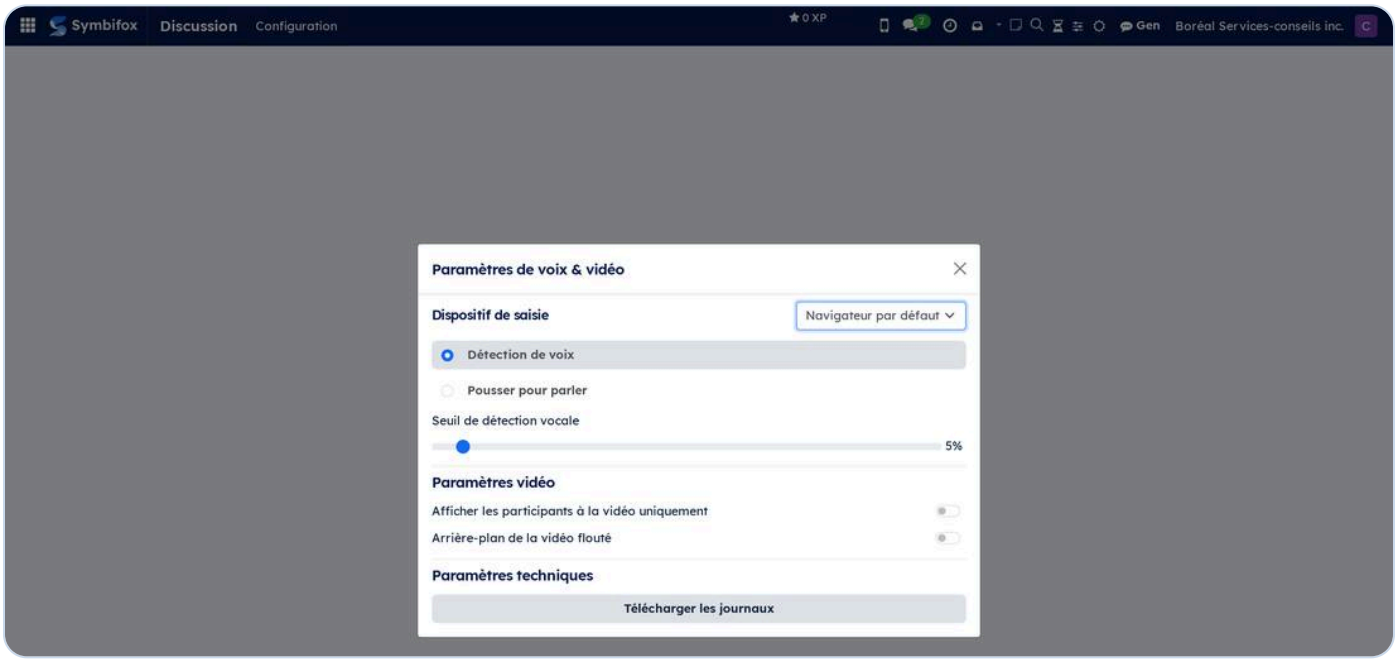
Discussion › **Configuration** : menu de regroupement des trois réglages qui suivent.

Discussion › **Configuration** › **Notifications** : une fenêtre à deux réglages. **Mettre toutes les conversations en sourdine** coupe tout indicateur et toute notification non lue. **Notifications du canal** fixe le comportement par défaut des canaux, entre **Tous les messages**, **Uniquement les mentions** et **Rien**. Sur la démo, le défaut est **Uniquement les mentions**.



Réglages des notifications

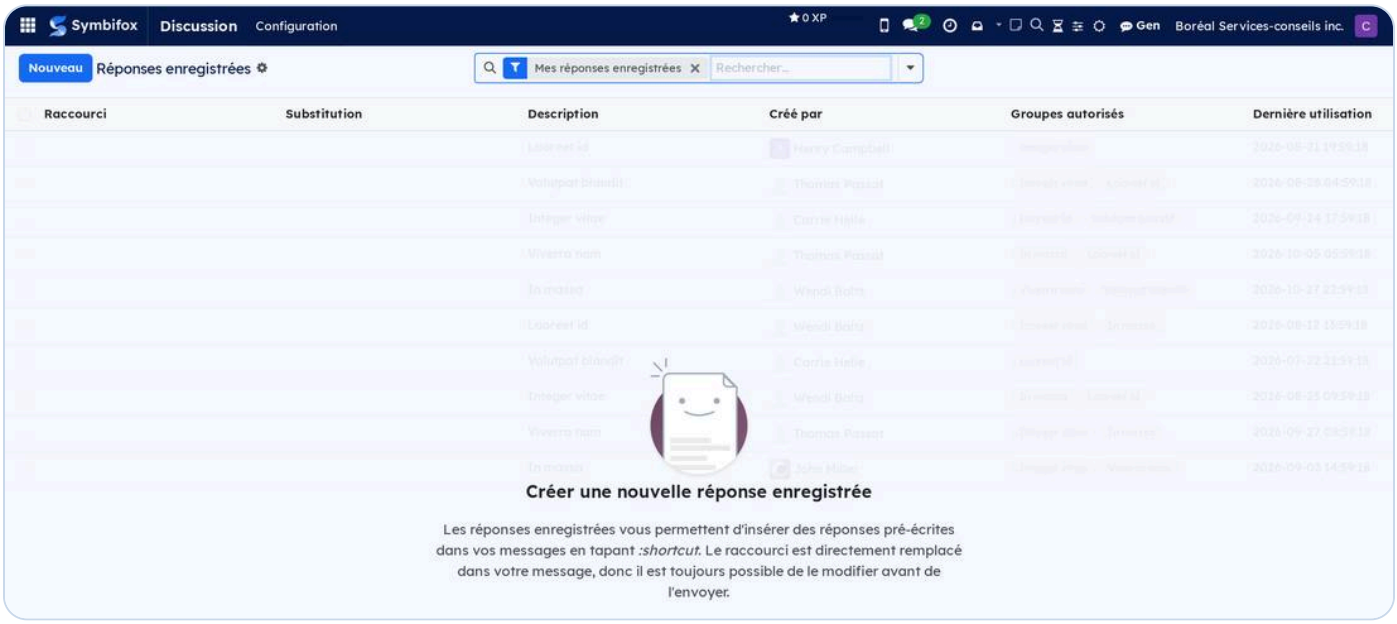
Discussion › **Configuration** › **Voix & Vidéo** : la fenêtre **Paramètres de voix & vidéo**. **Dispositif de saisie** choisit le micro (**Navigateur par défaut** sur la démo). Deux modes s'excluent : **Détection de voix**, avec son **Seuil de détection vocale** réglable en pourcentage, et **Pousser pour parler**. Sous **Paramètres vidéo**, deux interrupteurs : **Afficher les participants à la vidéo uniquement** et **Arrière-plan de la vidéo flouté**. Sous **Paramètres techniques**, **Télécharger les journaux** produit un fichier utile au soutien technique en cas de problème d'appel.



Réglages du micro et de la caméra

Discussion › **Configuration** › **Réponses enregistrées** : une liste avec les colonnes **Raccourci**, **Substitution**, **Description**, **Créé par**, **Groupes autorisés** et **Dernière utilisation**, filtrée sur **Mes réponses enregistrées**. Sur la démo, le compte de capture n'en possède aucune : l'écran affiche l'aide de création, qui rappelle qu'un

raccourci se tape précédé d'un deux-points et reste modifiable avant l'envoi. Le formulaire d'une réponse est la capture `m95_form.png`.



Les réponses enregistrées

Référence

Champs du formulaire Réponse enregistrée

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Raccourci	Le mot à taper après un deux-points dans une zone de saisie.	Obligatoire
Substitution	Le texte qui remplace le raccourci.	Obligatoire
Description	Une note pour vous, non affichée dans les messages.	Facultatif
Groupes autorisés	Les groupes de droits qui peuvent aussi employer la réponse. Vide, la réponse reste personnelle.	Facultatif
Dernière utilisation	Date du dernier emploi, mise à jour toute seule.	Calculé

Champs des réglages d'un canal

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom affiché dans la colonne de gauche et dans les mentions avec « # ».	Obligatoire
Description	Une phrase qui dit à quoi sert le canal.	Facultatif
Groupe autorisé	Réserve le canal aux membres d'un groupe de droits.	Facultatif, ouvert à tous par défaut

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Notifications	Ce que le canal vous signale : tous les messages, les mentions ou rien.	Le défaut réglé sous Configuration

Rapports et exports

Discussion n'a pas de rapport. Un fichier joint à un message se télécharge depuis la conversation, et **Télécharger les journaux** (sous **Voix & Vidéo**) exporte les journaux techniques d'un appel.

Automatisations

Quand la préférence **Notification** de votre profil est réglée sur le courriel, chaque message qui vous mentionne ou qui touche une fiche suivie vous parvient aussi par courriel; réglée sur Symbifox, tout reste dans la boîte de réception de Discussion. Le compteur de la barre se met à jour sans rechargement de la page. Un message direct reçu pendant que vous êtes hors ligne vous attend dans la conversation avec sa pastille.

Pages publiques et portail

Discussion n'a ni page publique ni écran de portail.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module Symbifox n'ajoute d'écran à Discussion elle-même. Deux modules enrichissent le fil de discussion des fiches, que Discussion partage avec toutes les applications; ils sont documentés dans le chapitre Courriels.

MODULE

`bf_email_management` (Courriels, boutons du fil de discussion). Sur chaque courriel affiché dans un fil de discussion, le menu des actions du message ajoute **Traité**, **Reporter**, **Remettre en boîte** et **Télécharger en .eml**, ainsi que **Répondre à tous**. Ces boutons agissent sur votre boîte de réception Courriels sans quitter la fiche. Rien à activer une fois le module installé.

Le second module concerne l'importation de courriels reçus ailleurs.

MODULE

`bf_mail_import` (Courriels, importation de fichiers .eml). Ajoute au fil de discussion de toute fiche un bouton **.eml** qui importe un ou plusieurs courriels enregistrés en fichier, à leur date d'origine et sans notifier personne. Rien à activer.

Comprendre

La boîte de réception de Discussion et le fil de discussion des fiches sont une seule et même mécanique : un message publié dans une tâche avec une mention est d'abord un message de la tâche, et la boîte de réception n'en montre qu'un reflet. Le marquer comme lu ne l'efface donc de nulle part; il reste dans la fiche.

Les canaux et les messages directs, eux, n'appartiennent à aucune fiche. C'est ce qui les rend commodes pour une question rapide, et inadaptés pour une décision qui concerne un client : cette décision doit se retrouver dans le fil de discussion de la tâche ou du projet, où l'équipe la cherchera. La règle d'usage chez Boréal tient en une phrase : on cause dans les canaux, on décide dans les fiches.

Les appels vidéo se tiennent dans le navigateur, sans logiciel à installer. Leur qualité dépend de la connexion de chaque participant, et une organisation auto-hébergée doit veiller à ce que son serveur soit joignable pour la voix et la vidéo (voir Paramètres et identité de marque). Un canal d'appel créé par **Démarrer une réunion** reste dans la liste après l'appel, avec ses messages.

Les réponses enregistrées et les réglages de notifications sont personnels. Une réponse ne devient collective que si un groupe autorisé lui est donné; les notifications d'un canal se règlent par personne, jamais pour toute l'équipe.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Aucune notification n'arrive, même pour une mention.	**Mettre toutes les conversations en sourdine** est activé.	Allez à **Discussion** › **Configuration** › **Notifications** et désactivez la sourdine.
Un canal ne signale plus rien.	Ses notifications sont réglées sur **Rien**, ou le défaut général est **Uniquement les mentions**.	Ouvrez les réglages du canal et choisissez **Tous les messages**.
Personne ne vous entend pendant un appel.	Le mauvais micro est choisi, ou le mode **Pousser pour parler** est actif.	Allez à **Voix & Vidéo**, choisissez le bon **Dispositif de saisie** et vérifiez le mode. Le navigateur doit aussi avoir l'autorisation d'utiliser le micro.
Un raccourci ne propose aucune réponse enregistrée.	La réponse appartient à une autre personne sans groupe autorisé, ou le deux-points manque.	Saisissez « : » puis le raccourci; sinon demandez au propriétaire d'ajouter votre groupe dans **Groupes autorisés**.
Un canal a disparu de la colonne de gauche.	Vous l'avez quitté, ou il est réservé à un groupe dont vous ne faites plus partie.	Sous **CANAUX**, sélectionnez la roue dentée et rejoignez-le; s'il n'y figure pas, demandez à son administrateur.
Le compteur de la barre ne descend pas.	Des notifications restent non lues dans la boîte de réception.	Ouvrez **Boîte de réception** et sélectionnez **Tout marquer comme lu**.

Voir aussi

- Les gestes communs à toutes les applications, pour le fil de discussion, les abonnés et les activités.
- Courriels, pour la boîte de réception des courriels et les boutons ajoutés au fil de discussion.
- Rencontres, pour préparer et documenter une rencontre d'équipe.
- SMS, appels et téléphone SIP, pour les appels téléphoniques et les textos.
- Calendrier, pour inviter des participants à une réunion planifiée.

PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Courriels

La messagerie de chaque personne dans Symbifox : comptes personnels, boîte unifiée, règles de tri, classement au dossier, absences et signatures par société.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Gestion des courriels, Boîte de réception bf.email : barre Odoo, Vigie courriels (re-router), Import courriel (.eml), Signatures courriel · Révisé le 2026-09-12

L'application Courriels amène votre messagerie dans Symbifox. Chaque personne y branche ses propres adresses, lit sa boîte de réception, répond, et range un échange dans la fiche du client, du projet ou de la facture qu'il concerne. Elle s'adresse à tous ceux qui traitent du courrier au quotidien : direction, adjointes, conseillers, comptabilité. Le résultat concret : plus de copier-coller entre un logiciel de messagerie et Symbifox, et un historique client qui se construit échange après échange.

Vue d'ensemble

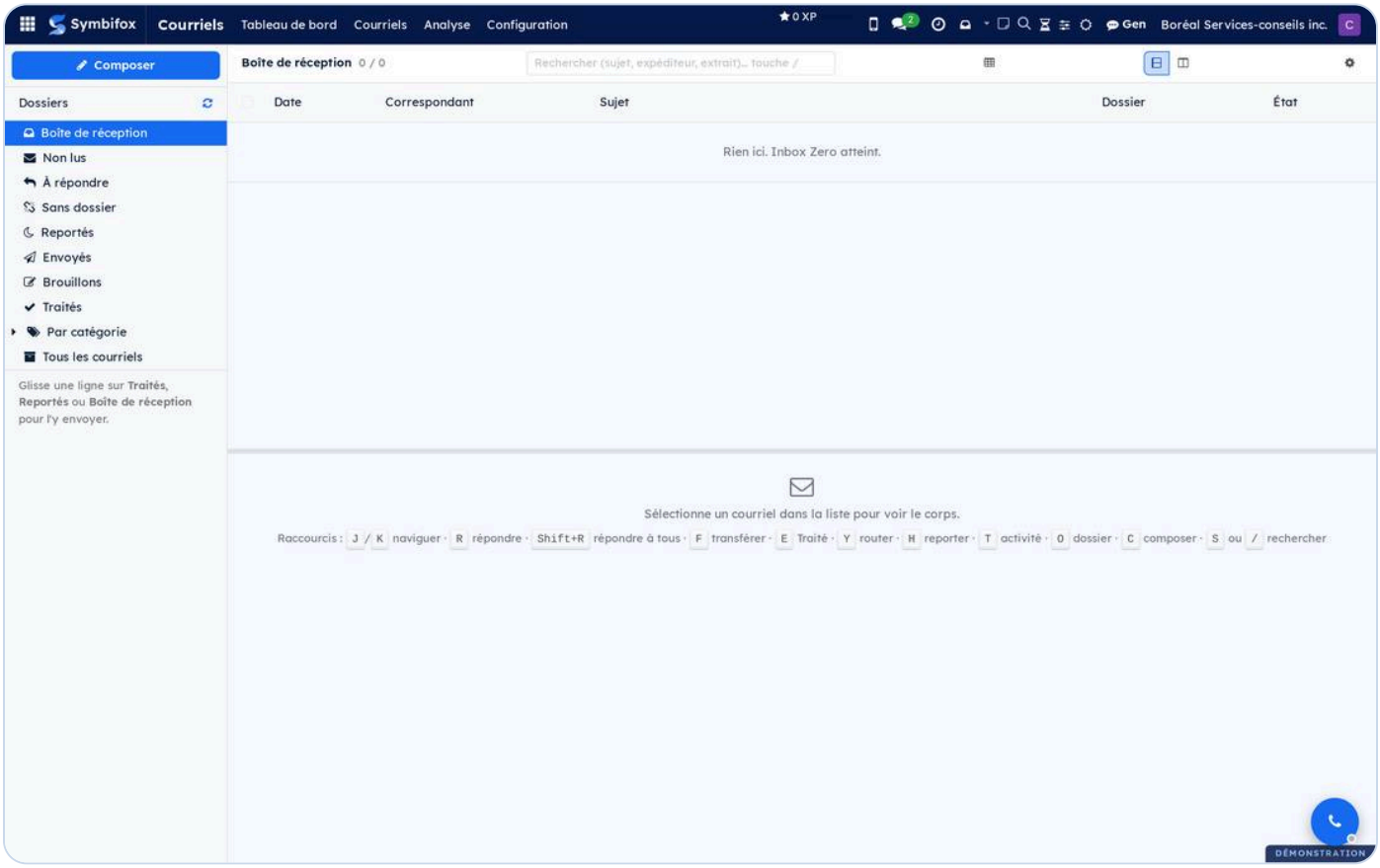
La boîte de réception réunit deux sources en une seule liste. La première est votre **compte courriel IMAP** : Symbifox relève votre serveur toutes les cinq minutes et crée une ligne par message. La seconde est Symbifox lui-même : tout courriel parti d'un fil de discussion ou reçu par la passerelle de l'organisation s'y projette aussi. Les deux sources se rejoignent sur l'identifiant unique que porte chaque message, donc un même échange n'apparaît jamais deux fois.

Trois notions reviennent partout. Le **classement au dossier** rattache un courriel au fil de discussion d'une fiche : la tâche, le billet, le contact, l'opportunité ou la facture dont il parle. **Traité** sort une ligne de la boîte sans rien effacer : le courriel reste consultable, il compte dans les statistiques, et **Remettre en boîte** l'y ramène. **Reporté** fait la même chose pour une durée choisie.

Un compte appartient à une seule personne : personne d'autre ne voit les messages qu'il relève, pas même un administrateur ordinaire. C'est ce qui distingue l'approche Symbifox d'une boîte partagée : chacun garde sa messagerie, et le dossier client reçoit ce qui le regarde.

Les fiches où l'on classe un courriel viennent de Contacts, Projet, CRM, Assistance (billets) et Facturation. Les boutons ajoutés au fil de discussion valent partout, voir Les gestes communs à toutes les applications. Les messages internes, eux, restent dans Discussion.

Voici l'écran d'accueil de l'application sur la démo de Boréal Services-conseils.



La boîte de réception

À gauche, la colonne **Dossiers** porte **Boîte de réception**, **Non lus**, **À répondre**, **Sans dossier**, **Reportés**, **Envoyés**, **Brouillons**, **Traités**, un regroupement **Par catégorie** et **Tous les courriels**. Une ligne se fait glisser sur **Traités**, **Reportés** ou **Boîte de réception** pour l'y envoyer. En haut, **Composer** ouvre le rédacteur et la loupe cherche dans l'objet, l'expéditeur et l'extrait. Le volet de lecture occupe le bas de l'écran et rappelle les raccourcis clavier. Sur la démo, la boîte du compte de capture est à zéro.

Configuration

Accès et droits

Toute personne qui ouvre une session interne voit l'application et peut brancher ses comptes. Les lignes de courriel sont filtrées par propriétaire : vous ne voyez que les vôtres, et cela vaut aussi pour vos comptes, vos identités d'expédition, vos règles et vos absences.

Un seul groupe s'ajoute, **Administrateur (tous les courriels)**. Il ouvre l'entrée **Tous les courriels (admin)**, une lecture seule sur le courrier de toute l'organisation, ainsi que **Import initial** et **Avis retenus**. Il permet aussi de vérifier une identité d'expédition, d'écrire une règle valable pour toute l'organisation et d'autoriser un réacheminement au dehors. Une bannière rouge coiffe chaque fiche consultée à ce titre.

Les gabarits de signature et l'importation de fichiers hors fil de discussion sont réservés aux administrateurs généraux, sous Paramètres.

Paramètres

Les réglages communs se trouvent dans **Paramètres** › **Général**, au bloc des courriels. **Dossiers IMAP dans la boîte de réception** ajoute sous la boîte les vrais dossiers de votre serveur; **Fraîcheur de l'arborescence** dit combien de minutes la liste relevée est réutilisée avant d'être redemandée. **Où vit la signature** choisit entre une signature écrite dans le brouillon dès l'ouverture du rédacteur et une signature posée seulement à l'envoi. **Avis à l'arrivée d'un courriel** et **Mode « ne pas déranger »** autorisent, pour toute la base, l'avis qui paraît à l'écran et le silence pendant les rencontres; les deux sont décochés au départ, et chacun règle ensuite le sien.

Le même écran règle le bouton de la barre : ce qu'il ouvre (un panneau par-dessus l'écran courant ou la pleine page), sa largeur et sa hauteur de départ. La partie signature, enfin, porte le gabarit par société, l'imposition, la propagation, les éléments de marque et l'avis de confidentialité.

Données de base

Trois choses valent la peine d'être préparées. Un **compte courriel** par personne, voir Ajouter un compte courriel. Des **identités d'expédition** : une est fabriquée pour l'adresse de votre fiche et une par compte branché, il ne reste qu'à ajouter celles qui ne correspondent à aucune boîte relevée. Enfin quelques **règles automatiques**, plus vite posées depuis le catalogue de recettes que réécrites une à une.

Deux données restent facultatives : les **groupes de destinataires**, qui remplacent une liste de distribution, et un **message type** d'absence, qui sert de patron chaque fois qu'un congé est détecté à l'agenda.

Premiers pas

Ce parcours branche une adresse chez Boréal Services-conseils, relève une première fois le serveur, puis range un courriel dans la fiche à laquelle il appartient.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Mes comptes IMAP**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez le **Nom** du compte (« Coordination »), le **Serveur IMAP**, le **Port IMAP**, l'**Utilisateur IMAP** et le **Mot de passe IMAP**.
3. Sélectionnez **Tester la connexion**. L'état passe à **Connecté** et le nombre de messages du dossier de réception s'affiche.
4. Sélectionnez **Synchroniser maintenant**, puis enregistrez.
5. Allez à **Courriels** › **Courriels** › **Boîte de réception**. Les messages relevés s'affichent, le plus récent en tête.
6. Ouvrez un courriel, sélectionnez **Lier à un dossier**, cherchez la fiche visée par son nom ou son numéro, puis sélectionnez **Importer**.
7. Sélectionnez **Traiter**. La ligne quitte la boîte de réception.

Résultat : le courriel figure dans le fil de discussion de la fiche, avec sa date et ses fichiers joints, visible de l'équipe; votre boîte, elle, est plus courte d'une ligne.

Tâches courantes

Ajouter un compte courriel

Chaque personne branche ses propres adresses. Un compte relève le dossier de réception et celui des envois.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Mes comptes IMAP**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez le nom, le serveur, le port, l'utilisateur et le mot de passe d'application.
3. Facultatif : saisissez dans **Alias additionnels** les autres adresses qui vous désignent, séparées par des virgules.
4. Sélectionnez **Tester la connexion**, puis **Relever les dossiers**.
5. Enregistrez.

Résultat : le compte passe à l'état **Connecté** et sa première relève part dans les minutes qui suivent.

> **IMPORTANT**
> Seule la connexion chiffrée est admise, sur le port 993. Un mot de passe d'application vaut mieux que celui du compte : il se révoque sans toucher au reste.

Régler les avis et l'archivage d'un compte

Un compte dit aussi ce qu'il fait quand un courriel entre, et ce qui arrive au message sur le serveur quand vous le traitez.

1. Ouvrez le compte sous **Courriels** › **Configuration** › **Mes comptes IMAP**.
2. Choisissez l'**Avis à l'arrivée** : **Aucun avis**, **Avis éphémère** (huit secondes) ou **Avis persistant** (trente secondes).
3. Facultatif : nommez les **Dossiers à avis persistant**, choisissez la **Couleur de l'avis**, cochez **Taire les envois en masse** et fixez le **Report rapide (minutes)**.
4. Pour que l'archivage suive sur le serveur, cochez **Archivage bilatéral** et renseignez le **Dossier d'archives IMAP**.
5. Enregistrez.

Résultat : l'avis paraît à la couleur du compte, et traiter un courriel le déplace aussi dans le dossier d'archives de votre serveur.

Traiter la boîte de réception

La boîte se vide au volet de lecture, sans ouvrir chaque message en pleine page.

1. Ouvrez **Courriels** › **Courriels** › **Boîte de réception**.
2. Placez le volet de lecture à droite ou en bas, avec les deux boutons en haut de la liste.
3. Sélectionnez un courriel. Son corps paraît dans le volet, et la ligne passe à **Lu**.
4. Sélectionnez **Traité** pour la sortir de la boîte, ou **Reporter** pour la revoir plus tard. Le courriel suivant se charge aussitôt.

Résultat : la liste avance seule, et le compteur du bouton de la barre descend à mesure.

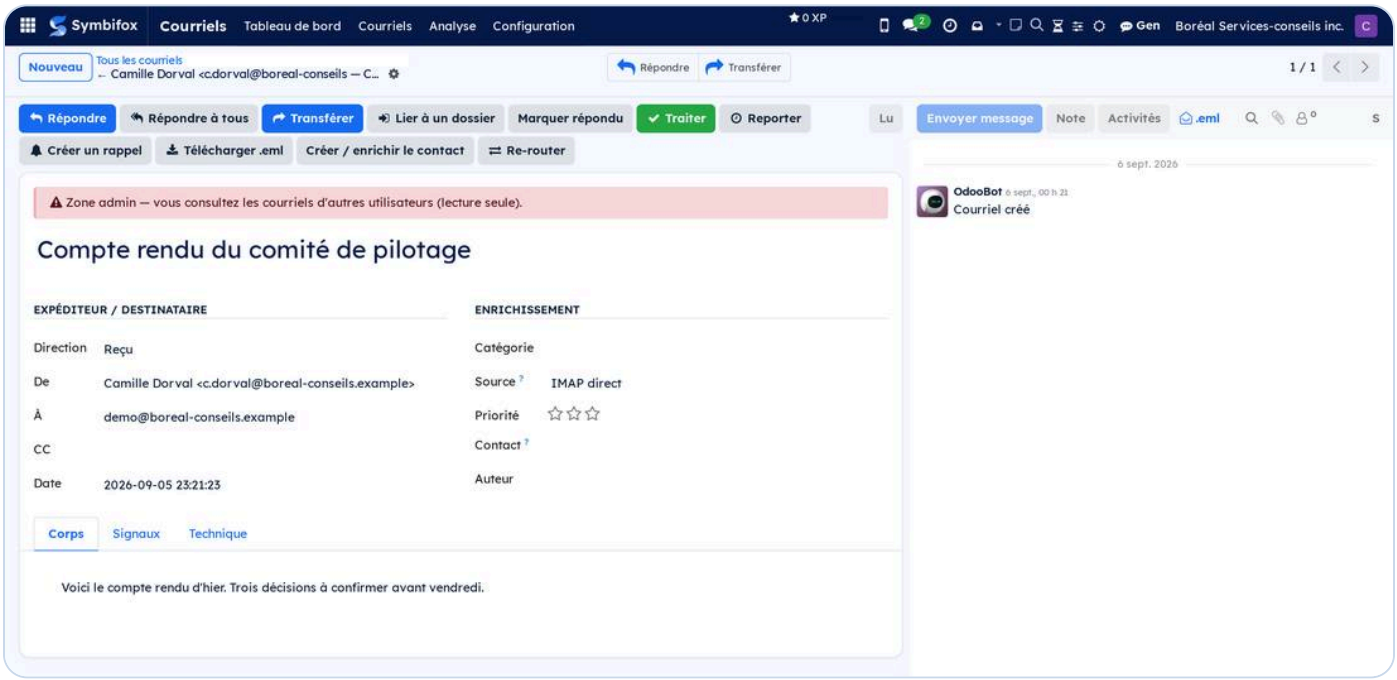
> **ASTUCE**
> Les raccourcis clavier rappelés au bas du volet enchaînent les mêmes gestes sans la souris; la taille du volet et le côté choisi sont retenus par personne.

Classer un courriel dans une fiche

Classer un courriel le rend visible à l'équipe dans le dossier auquel il appartient : c'est le geste central de l'application.

1. Ouvrez le courriel depuis la boîte de réception.
2. Sélectionnez **Lier à un dossier**.
3. Dans **Dossier cible**, cherchez la fiche par son nom, son numéro ou un raccourci, ou collez son adresse Symbifox.
4. Facultatif : cochez **Marquer traité après import** et **Marquer comme répondu**.
5. Sélectionnez **Importer**.

Résultat : le message paraît dans le fil de discussion de la fiche, à sa date d'origine, sans qu'aucun courriel ne reparte à personne.



Un courriel ouvert

Classer plusieurs courriels d'un coup

Quand une vingtaine de messages attendent, le classement se propose tout seul et vous ne tranchez que les cas douteux.

1. Ouvrez **Courriels** › **Courriels** › **Tous les courriels** et cochez les lignes à classer.
2. Ouvrez le menu **Action** et sélectionnez **Deviner et importer**.
3. Parcourez la prévisualisation : elle sépare les propositions à confiance élevée de celles à vérifier, et chaque ligne porte sa cible.
4. Corrigez ce qui doit l'être, puis sélectionnez **Confirmer le routage**.

Résultat : chaque courriel rejoint sa fiche, et le compte des lignes traitées s'affiche au bas de l'assistant.

Créer une fiche depuis un courriel

Un message peut faire naître la fiche qui lui manque, et s'y ranger du même geste.

1. Ouvrez le courriel.
2. Ouvrez le menu **Action** et choisissez la fiche à créer : tâche de projet, billet d'assistance, piste, facture client, facture fournisseur ou note de frais.
3. Renseignez les quelques champs demandés, puis enregistrez.

Résultat : la fiche existe, et le courriel se trouve déjà dans son fil de discussion au lieu d'être recopié dans sa description. Pour un correspondant inconnu, **Créer / enrichir le contact** fait naître la fiche de contact de la même façon.

Répondre, répondre à tous ou transférer

Les trois gestes valent autant pour un courriel relevé sur votre serveur que pour un message né dans une fiche.

1. Ouvrez le courriel.
2. Sélectionnez **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer**.
3. Vérifiez l'adresse proposée dans **De**, écrivez votre message, puis envoyez.

Résultat : si le courriel était classé dans une fiche, la réponse s'ajoute au fil de discussion de cette fiche; sinon elle se range sur la fiche du correspondant. Un transfert emporte les fichiers joints d'origine.

Écrire un courriel et choisir son identité

Une identité d'expédition, c'est une adresse au nom de laquelle vous pouvez écrire, avec sa propre signature.

1. Ouvrez **Courriels** et sélectionnez **Composer**.
2. Dans **De**, choisissez l'identité voulue. Seules les identités vérifiées sont proposées.
3. Saisissez les destinataires. Pour un groupe, saisissez son nom : ses membres se déplient.
4. Écrivez le message, puis envoyez.

Résultat : le destinataire voit le nom et l'adresse de l'identité choisie, et la signature qui va avec, affichée sous le corps pendant que vous écrivez.

Planifier un envoi ou garder un brouillon

Un courriel écrit ce soir peut partir demain matin, ou attendre votre feu vert.

1. Dans le rédacteur, écrivez votre message.
2. Pour différer, ouvrez les options d'envoi et choisissez la date et l'heure.
3. Pour le garder sans date, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon**.
4. Retrouvez les deux sous **Courriels** › **Courriels** › **Brouillons planifiés**, où **Envoyer maintenant** expédie sur-le-champ.

Résultat : un envoi différé part tout seul à l'heure dite; un brouillon, lui, ne part jamais sans un geste de votre part.

Reporter un courriel

Un message qu'on ne peut pas traiter maintenant sort de la boîte et revient à l'heure choisie.

1. Dans la liste ou le volet de lecture, sélectionnez **Reporter**.
2. Choisissez un préréglage : **Dans 1 heure**, **Dans 3 heures**, **Ce soir (18h)**, **Demain matin (8h)**, **Lundi prochain (8h)**, ou **Date personnalisée**.
3. Sélectionnez **Reporter**.

Résultat : la ligne quitte la boîte et se retrouve sous **Reportés**. À l'échéance, elle revient d'elle-même et se signale de nouveau.

Corriger un courriel mal classé

Un courriel rangé dans la mauvaise fiche se déplace sans repartir à personne.

1. Ouvrez le courriel mal classé et sélectionnez **Re-router**.
2. Si une suggestion est proposée, sélectionnez **Appliquer la suggestion**; sinon cherchez la bonne fiche dans **Cible**.
3. Sélectionnez **Re-router**.

Résultat : le message change de fil de discussion. Aucun courriel n'est renvoyé, aucun abonné n'est prévenu.

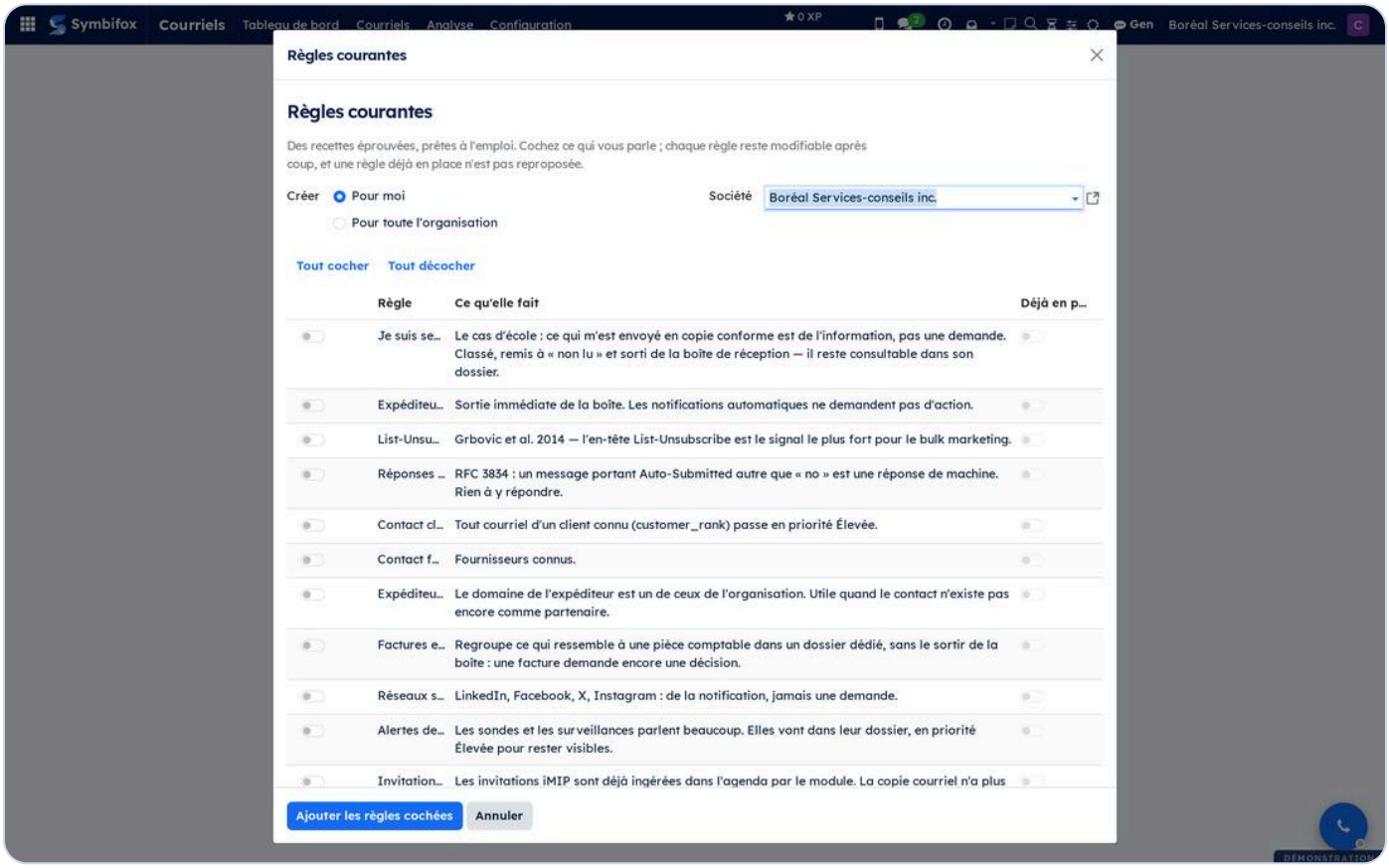
> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> La correction demande le droit d'écriture sur la fiche d'arrivée. Sans lui, le déplacement est refusé.

Ajouter des règles courantes

Le catalogue propose une douzaine de recettes éprouvées, dont celle qui sort de la boîte tout ce dont vous n'êtes qu'en copie conforme.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Règles courantes**.
2. Choisissez **Pour moi** ou **Pour toute l'organisation**.
3. Cochez les recettes voulues. Celles déjà en place sont grisées.
4. Cochez **Appliquer aux courriels déjà reçus** pour que la boîte bouge tout de suite.
5. Sélectionnez **Ajouter les règles cochées**.

Résultat : les règles apparaissent sous **Règles automatiques**, où chacune reste modifiable.



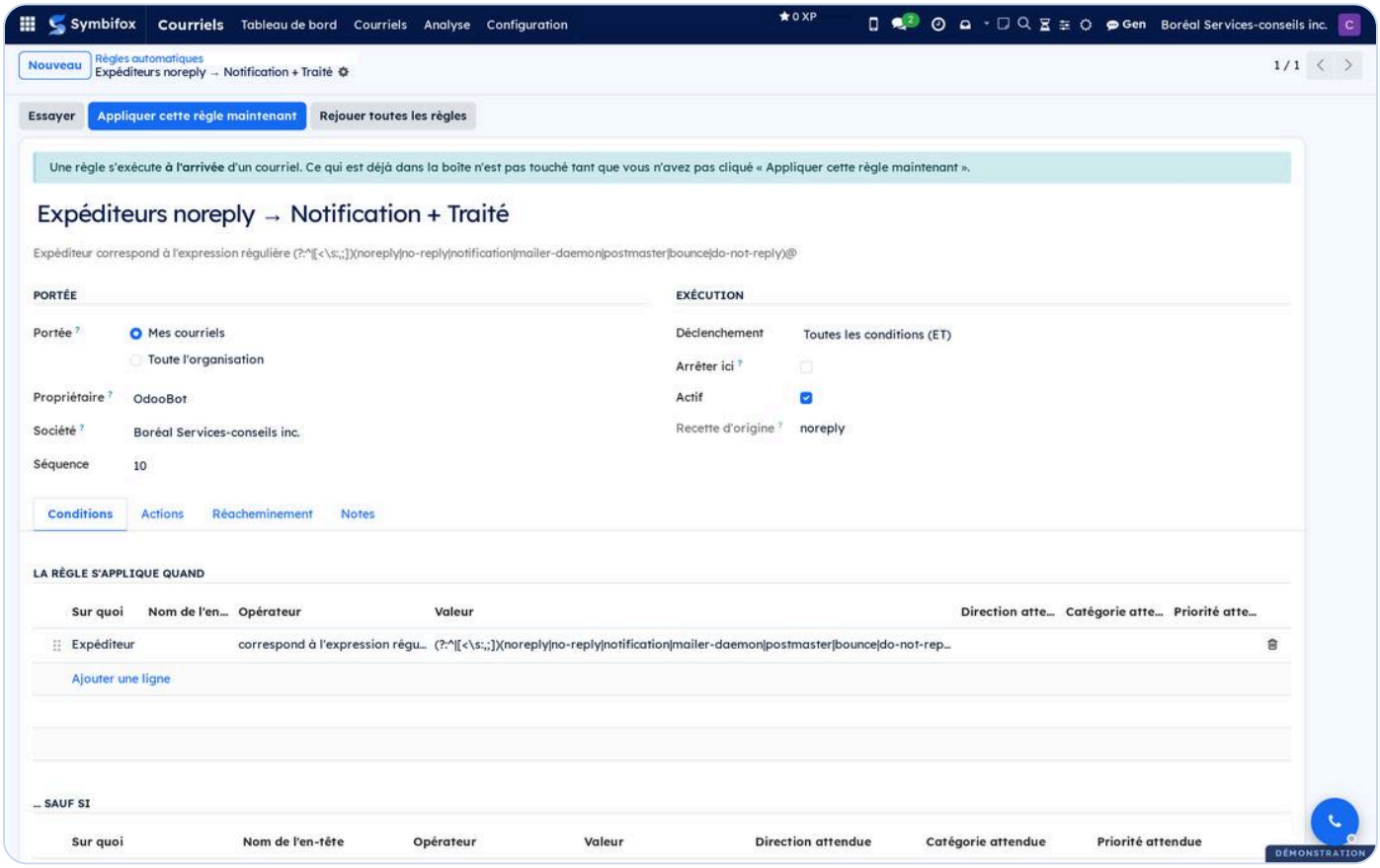
Le catalogue de recettes

Écrire une règle et l'essayer

Une règle, c'est une liste de conditions, moins une liste d'exceptions, puis des actions.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Règles automatiques**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Nommez la règle, choisissez la **Portée** et le **Déclenchement** (toutes les conditions ou au moins une).
3. Dans l'onglet **Conditions**, ajoutez une ligne : sur quoi porte le test, l'opérateur, la valeur. Ajoutez au besoin des exceptions.
4. Dans l'onglet **Actions**, choisissez ce que la règle fait : catégorie, priorité, contact, dossier de destination, sortie de la boîte, report, transfert à une personne.
5. Enregistrez, puis sélectionnez **Essayer** : la liste des messages que la règle attraperait s'affiche, sans rien changer.
6. Sélectionnez **Appliquer cette règle maintenant** pour la passer sur ces messages.

Résultat : la règle s'exécute désormais à l'arrivée de chaque courriel, dans l'ordre de sa séquence.



Une règle de tri

> **NOTE**
> Une règle sans condition ne se déclenche jamais, et une règle sans action est signalée comme sans effet. Les deux garde-fous vous évitent une règle qui agirait sur toute la boîte.

Réacheminer automatiquement des courriels

Une règle peut renvoyer un courriel à une autre adresse, par exemple pendant un remplacement.

1. Ouvrez la règle, puis l'onglet **Réacheminement**.
2. Saisissez les adresses dans **Réacheminer à**, séparées par des virgules.
3. Facultatif : cochez **Réacheminer aussi mes envois**. Pour une adresse hors de l'organisation, demandez à un administrateur de cocher **Autoriser hors de l'organisation**.
4. Enregistrez.

Résultat : le courriel repart de votre propre adresse, l'expéditeur d'origine en « répondre à ». Chaque envoi, et chaque refus avec son motif, s'inscrit au journal des envois automatiques.

Déclarer une absence

Le répondeur d'absence écrit une fois par correspondant, jamais aux listes ni aux messages de machine.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Réponses d'absence**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez un **Motif** (« Vacances d'été »), le **Du** et le **Au**.

3. Ajoutez une ou plusieurs lignes de message : une par audience, la dernière sans condition servant à tout le monde.
4. Facultatif : nommez la **Relève** et cochez **Confier les courriels à la relève**, **Joindre mes liens rapides** ou **Refuser les invitations reçues pendant l'absence**.
5. Sélectionnez **Voir ce que recevrait quelqu'un**, puis enregistrez.

Résultat : le répondeur s'allume à la date de début et s'éteint à la fin. **Terminer maintenant** l'arrête plus tôt sans effacer son historique.

> **ASTUCE**
> Cochez **Détecter mes absences à l'agenda** dans vos préférences et gardez un message type : un congé posé au calendrier allume et éteint le répondeur tout seul.

Se faire taire pendant une rencontre

Le mode « ne pas déranger » retient les avis au lieu de les jeter, et les rend en un seul résumé.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Ne pas déranger**, puis ouvrez l'onglet **Ne pas déranger**.
2. Choisissez une durée : **15 minutes**, **30 minutes**, **1 heure**, **Indéfiniment** ou **Jusqu'à la fin de la rencontre**.
3. Facultatif : cochez **Me faire taire pendant mes rencontres**, et réglez vos **Heures calmes** avec leur fuseau.
4. Enregistrez.

Résultat : aucun avis ne paraît tant que le mode est armé. **Me déranger quand même** reprend la main, le temps d'une démonstration ou d'une garde.

Retrouver un vieux courriel sur le serveur

Trois écrans vont chercher ce qui n'est pas encore dans Symbifox, selon la quantité visée.

1. Pour fouiller un dossier, allez à **Courriels** › **Courriels** › **Navigateur IMAP**, choisissez le compte et le dossier, puis **Charger / rafraîchir**.
2. Sélectionnez un message, puis **Aperçu**, **Ingérer** ou **Ingérer + router**.
3. Pour un dossier entier, allez à **Courriels** › **Configuration** › **Rattrapage IMAP (Archives)**, nommez le dossier, bornez les dates et sélectionnez **Lancer le rattrapage**. Une reprise complète à l'installation passe plutôt par **Import initial**.

Résultat : les messages rejoignent votre boîte. Relancer l'un de ces écrans ne crée jamais de doublon.

Importer des courriels enregistrés dans une fiche

Un échange mené hors de Symbifox se verse dans une fiche à partir de fichiers de courriel.

1. Ouvrez la fiche visée et repérez son fil de discussion.
2. Sélectionnez le bouton **.eml**, puis choisissez un ou plusieurs fichiers.
3. Sélectionnez **Importer**.

Résultat : les messages s'ajoutent au fil dans l'ordre de leurs dates d'envoi, avec leurs fichiers joints. Le rapport dit fichier par fichier ce qui a été importé, ignoré comme doublon ou refusé. Personne n'est notifié.

Créer un groupe de destinataires

Un groupe remplace une liste de distribution : son nom se saisit dans le rédacteur et se déplie en ses membres.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Groupes de destinataires**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Nommez le groupe et choisissez **Verser dans** : **À**, **Cc** ou **Cci**.
3. Dans l'onglet **Membres**, ajoutez les contacts un à un.
4. Facultatif : dans l'onglet **Filtre dynamique**, posez un filtre sur les contacts pour ajouter tous ceux qui y répondent; cochez **Partagé avec l'équipe** pour le rendre visible de tous.
5. Enregistrez.

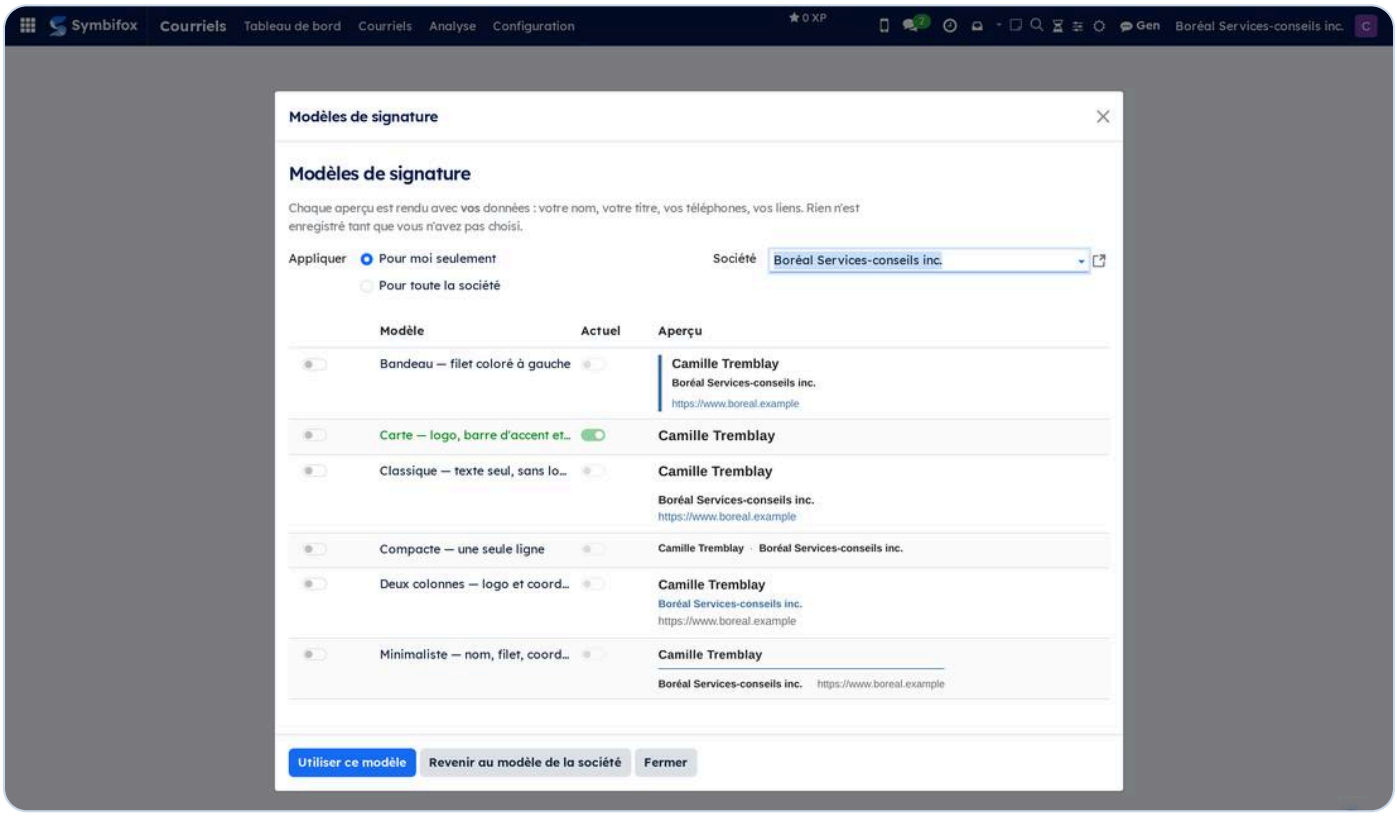
Résultat : le nom du groupe s'emploie comme un destinataire. Un groupe large versé dans **Cci** évite que chacun voie l'adresse des autres.

Choisir sa signature courriel

La signature se rend à partir d'un gabarit et de votre fiche : rien à recoller à la main.

1. Allez à **Courriels** › **Configuration** › **Modèles de signature**.
2. Parcourez les six modèles : **Carte**, **Classique**, **Compacte**, **Bandeau**, **Minimaliste** et **Deux colonnes**. Chaque aperçu est rendu avec vos propres données.
3. Cochez celui qui vous convient, puis sélectionnez **Utiliser ce modèle**. **Revenir au modèle de la société** reprend le choix commun.

Résultat : votre signature est régénérée sur-le-champ. Les pronoms, le titre affiché et vos liens rapides se règlent sous **Ma signature courriel**.



Les modèles de signature

Imposer la signature de la société

Une organisation qui tient à une signature identique la verrouille en un réglage.

1. Allez à **Paramètres** › **Général**, au bloc des courriels.
2. Choisissez le **Gabarit de signature courriel** de la société.
3. Renseignez les éléments de marque : logo, largeur, couleurs, police, numéro sans frais, signature de marque, avis de confidentialité.
4. Cochez **Imposer la signature** et **Propager les changements**, puis sélectionnez **Appliquer à tout le monde**.

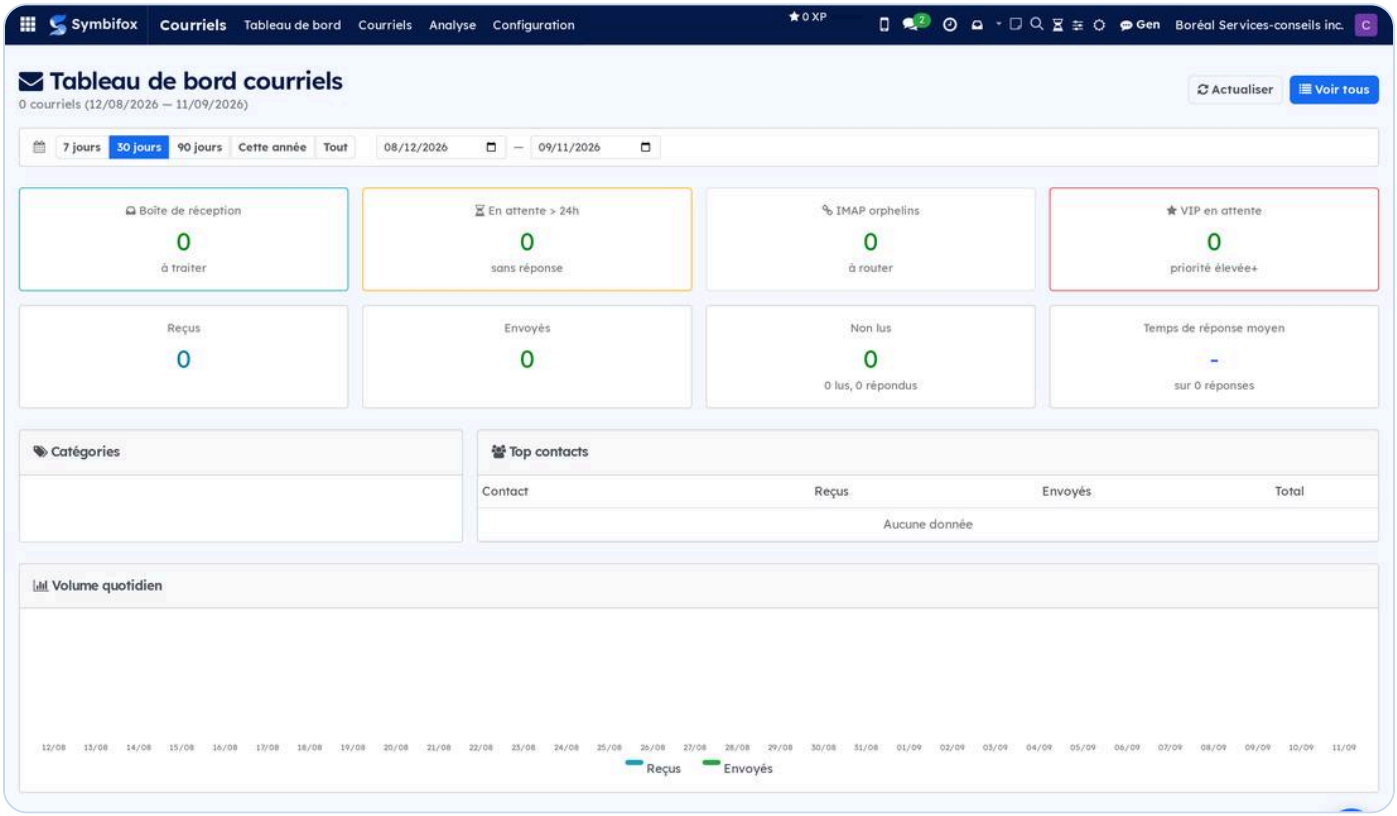
Résultat : chaque personne reçoit la signature de la société, et le champ devient non modifiable dans ses préférences. Les administrateurs généraux restent libres du leur.

> **NOTE**
> Sur une base à plusieurs sociétés, un courriel parti d'une fiche signe aux couleurs de la société de cette fiche, pas de celle où la personne est rattachée.

Les menus, un à un

Courriels : l'écran d'accueil, décrit en vue d'ensemble. La colonne de gauche sert de navigation, la liste centrale porte les courriels, le volet de lecture affiche le corps du message choisi.

Courriels › **Tableau de bord** : la vue chiffrée de votre courrier. Quatre tuiles en évidence, **Boîte de réception** (à traiter), **En attente > 24h** (sans réponse), **IMAP orphelins** (à router) et **VIP en attente** (priorité élevée et plus); quatre tuiles secondaires pour les reçus, les envoyés, les non lus et le temps de réponse moyen. Dessous, la répartition par **Catégories**, le classement des **Top contacts** et la courbe du **Volume quotidien**. La période se choisit en un geste, de sept jours à l'année entière, ou par deux dates saisies.



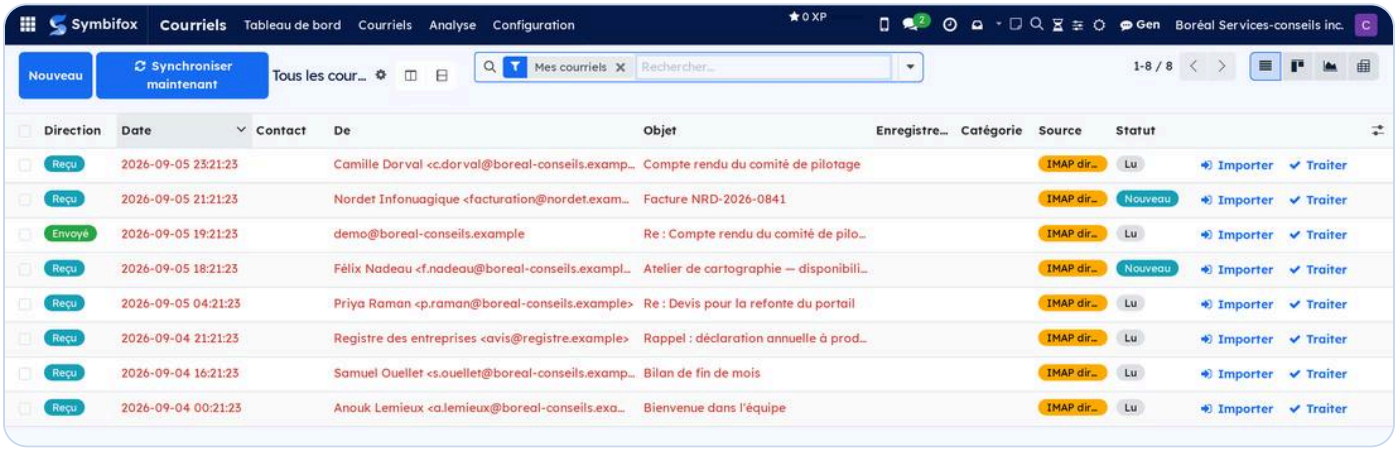
Le tableau de bord des courriels

Courriels › **Courriels** : menu de regroupement des sept écrans qui suivent.

Courriels › **Courriels** › **Boîte de réception** : la même boîte que l'écran d'accueil, atteinte depuis le menu (capture `m416.png`).

Courriels › **Courriels** › **Boîte de réception (liste)** : la même boîte en vue liste d'Odoo, avec les filtres, les regroupements (dont le regroupement par fil), l'export et les vues graphique et croisée. L'aide affichée sur une boîte vide rappelle que traiter une ligne conserve son statut.

Courriels › **Courriels** › **Tous les courriels** : votre courrier entier, boîte et archives réunies, filtré par défaut sur **Mes courriels**. Les colonnes sont **Direction**, **Date**, **Contact**, **De**, **Objet**, **Enregistrement**, **Catégorie**, **Source** et **Statut**, suivies des deux gestes de ligne **Importer** et **Traiter**. En haut, **Synchroniser maintenant** relève les comptes sans attendre la prochaine ronde.



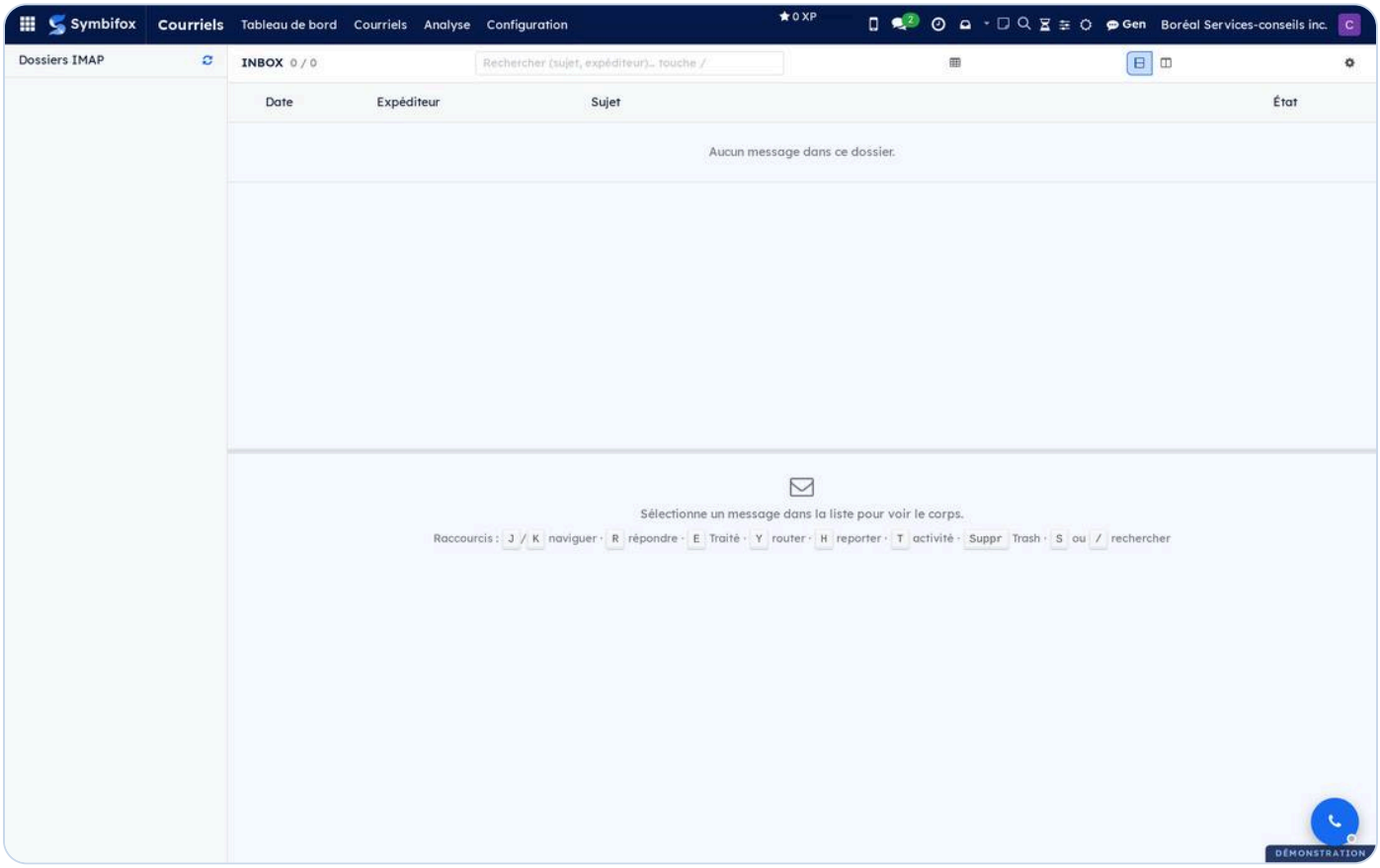
Tous les courriels

Courriels › **Courriels** › **Tous les courriels (admin)** : le même écran, sans le filtre de propriétaire, réservé au groupe **Administrateur (tous les courriels)**. Les fiches ouvertes depuis cet écran portent une bannière rouge et se lisent sans se modifier.

Courriels › **Courriels** › **Traités** : les courriels sortis de la boîte. C'est là qu'on retrouve un message réglé trop vite, pour le remettre en boîte.

Courriels › **Courriels** › **Brouillons planifiés** : les courriels et les notes mis en attente depuis n'importe quel fil de discussion. Chaque ligne offre **Envoyer maintenant** et **Ouvrir l'enregistrement**. Écran vide sur la démo.

Courriels › **Courriels** › **Navigateur IMAP** : une vue à deux volets sur votre serveur, au-delà de ce que Symbifox a déjà relevé. La colonne **Dossiers IMAP** se rafraîchit d'un bouton et la liste centrale donne date, expéditeur, sujet et état. Sur la démo, le dossier de réception du compte de capture est vide.



Le navigateur IMAP

Courriels › **Analyse** : menu de regroupement des deux écrans d'analyse.

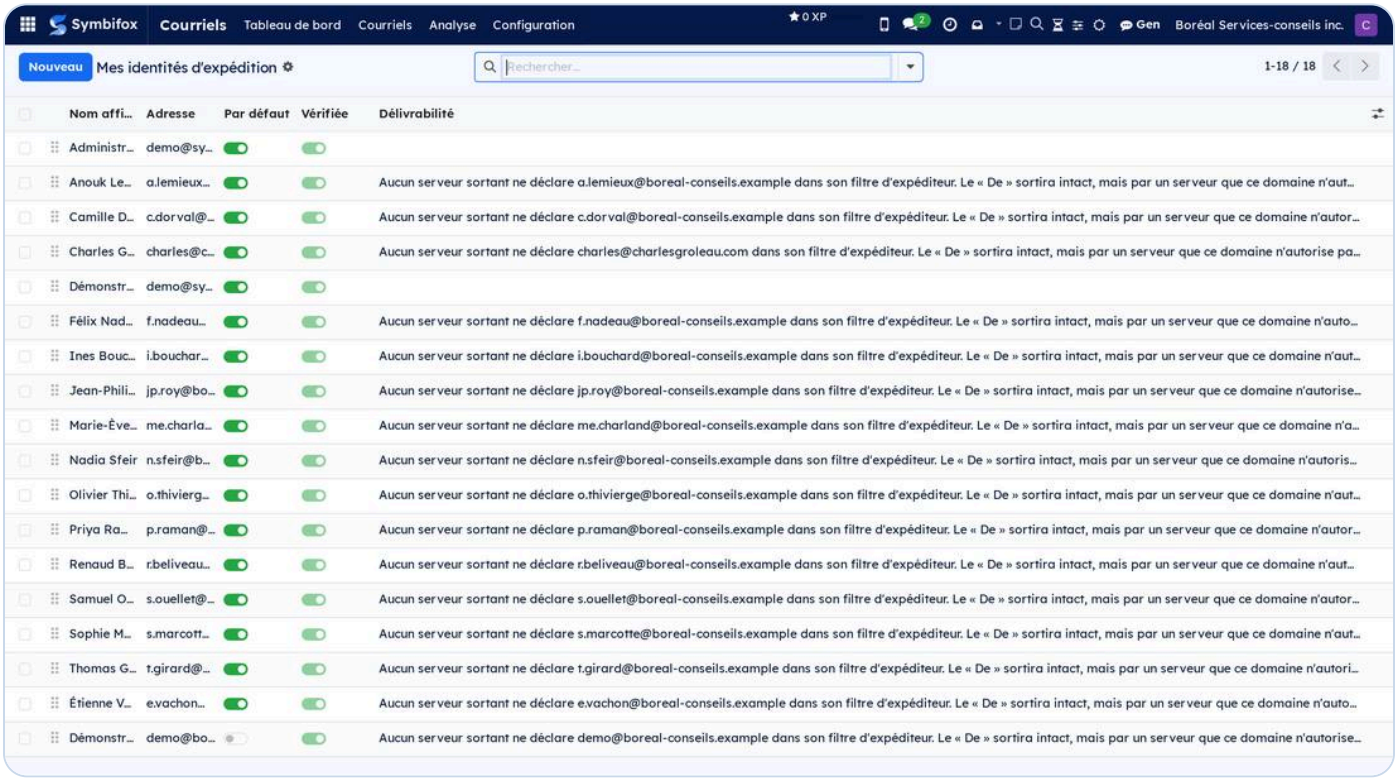
Courriels › **Analyse** › **Volume** : le graphique du volume de courriels, à croiser par date, direction, catégorie ou contact.

Courriels › **Analyse** › **Tableau croisé** : les mêmes données en tableau croisé, exportable en tableur.

Courriels › **Configuration** : menu de regroupement des seize entrées qui suivent.

Courriels › **Configuration** › **Mes comptes IMAP** : la liste de vos comptes, colonnes **Nom**, **Utilisateur IMAP**, **Serveur IMAP**, **Port IMAP**, **État**, **Dernière synchro** et **Actif**. Le formulaire porte **Tester la connexion**, **Synchroniser maintenant** et **Relever les dossiers**. Un compte appartenant à quelqu'un d'autre ne s'ouvre pas : Symbifox répond par une erreur d'accès.

Courriels › **Configuration** › **Mes identités d'expédition** : les adresses au nom desquelles vous pouvez écrire. Colonnes **Nom affiché**, **Adresse**, **Par défaut**, **Vérifiée** et **Délivrabilité**, cette dernière prévenant quand aucun serveur sortant ne déclare l'adresse dans son filtre d'expéditeur. Le formulaire porte un onglet **Signature**.



Les identités d'expédition

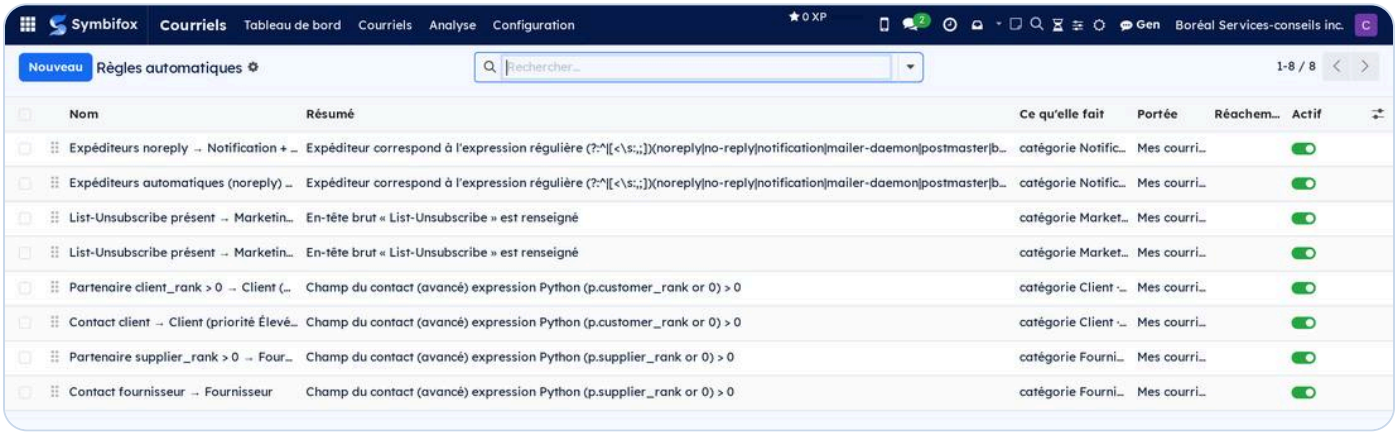
Courriels › **Configuration** › **Groupes de destinataires** : vos listes de destinataires, avec leurs membres et leur filtre. Écran vide sur la démo, avec l'aide qui compare le groupe à une liste de distribution.

Courriels › **Configuration** › **Ne pas déranger** : votre fiche de préférences, ouverte sur l'onglet **Ne pas déranger**. On y trouve les boutons de durée, l'armement par les rencontres, les heures calmes et leur fuseau.

Courriels › **Configuration** › **Synchroniser maintenant** : pas un écran, une commande. Elle relève sur-le-champ tous vos comptes actifs.

Courriels › **Configuration** › **Réponses d'absence** : vos périodes d'absence et leurs messages. Le formulaire porte les onglets **Messages** et **Ce qui ne partira pas**, plus **Voir ce que recevrait quelqu'un** et **Terminer maintenant**. Écran vide sur la démo.

Courriels › **Configuration** › **Règles automatiques** : vos règles de tri, dans l'ordre où elles s'exécutent. Colonnes **Nom**, **Résumé**, **Ce qu'elle fait**, **Portée**, **Réacheminement** et **Actif**; les lignes se réordonnent par glissement. La démo en compte huit, posées à l'installation, sur les expéditeurs automatiques, l'en-tête de désabonnement, les contacts clients et les fournisseurs.



Les règles de tri

Courriels › **Configuration** › **Règles courantes** : le catalogue de recettes prêtes à l'emploi, décrit à Ajouter des règles courantes.

Courriels › **Configuration** › **Journal des envois automatiques** : une ligne par réacheminement et par réponse d'absence, avec le destinataire, le résultat (remis à la file, ignoré, échec) et le motif quand il y en a un. Écran vide sur la démo.

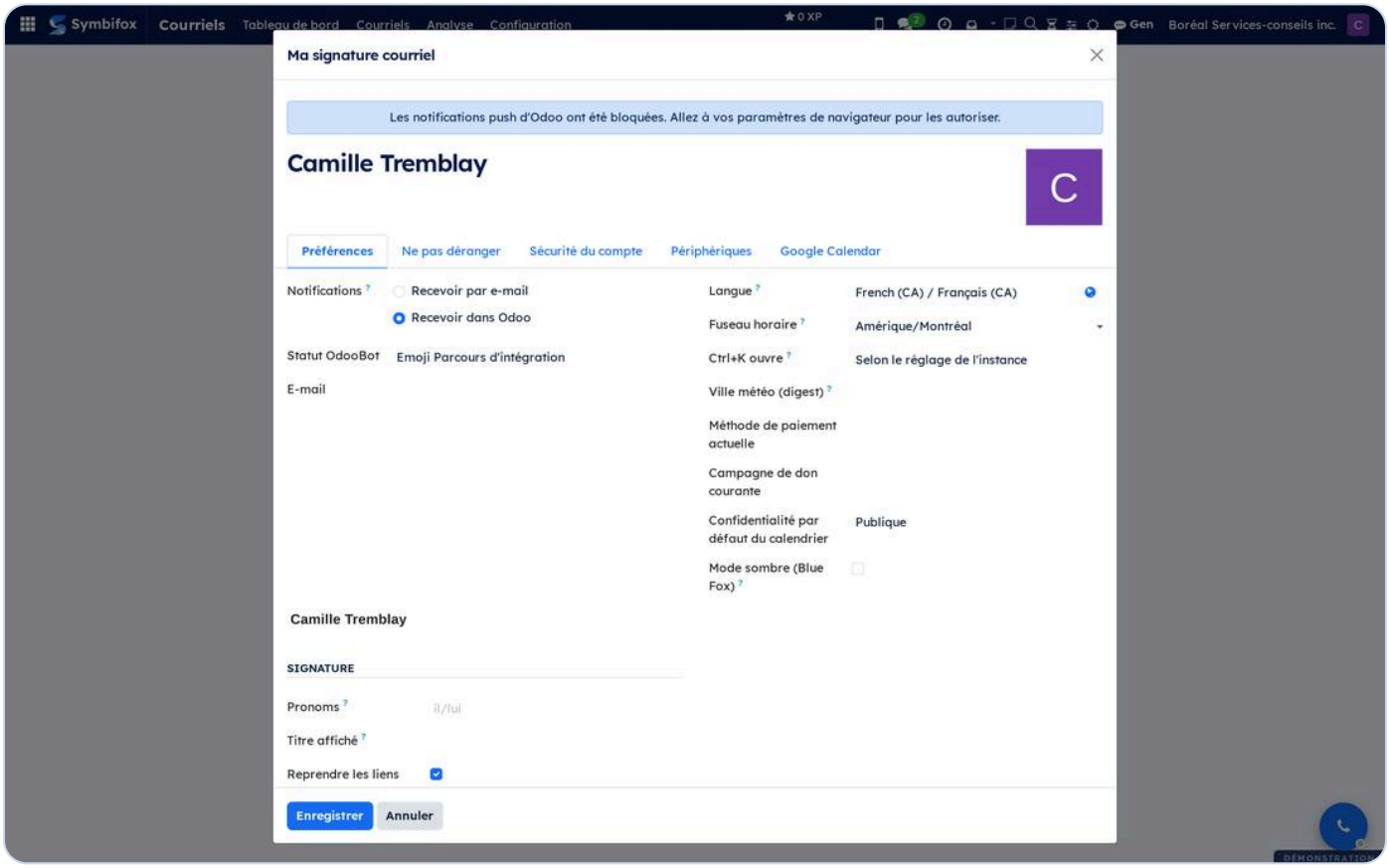
Courriels › **Configuration** › **Import initial** : l'assistant de reprise d'un historique, entre deux dates et par lots, réservé aux administrateurs. Un seul bouton, **Lancer l'import**.

Courriels › **Configuration** › **Avis retenus (ne pas déranger)** : ce que le mode silencieux a tu, en attendant le résumé de sortie. Écran vide sur la démo, réservé au groupe des administrateurs de courriels.

Courriels › **Configuration** › **Rattrapage IMAP (Archives)** : l'assistant qui balaie un dossier historique de votre serveur, avec ses bornes de dates et sa taille de lot. Un bouton, **Lancer le rattrapage**.

Courriels › **Configuration** › **Modèles de signature** : la galerie des six modèles, avec l'aperçu de chacun rendu à vos données, et le choix entre **Pour moi seulement** et **Pour toute la société**. Montrée plus haut, à Choisir sa signature courriel.

Courriels › **Configuration** › **Ma signature courriel** : votre fiche de préférences, ouverte sur la section **Signature**. On y règle les **Pronoms**, le **Titre affiché** et **Reprendre les liens**, qui reprend ou non les liens rapides de la société. Les onglets **Préférences**, **Ne pas déranger**, **Sécurité du compte**, **Périphériques** et **Google Calendar** restent accessibles.



Ma signature courriel

Courriels › **Configuration** › **Liens rapides de signature** : les liens affichés en pied de signature, avec leur libellé, leur émoji, leur destination et le compte de clics quand ils passent par un raccourci traçable. Écran vide sur la démo; **Provisionner les liens rapides** en crée un par personne, depuis sa page de rendez-vous et sa page de dépôt.

Courriels › **Configuration** › **Gabarits de signature** : les gabarits marqués comme blocs de signature, réservés aux administrateurs généraux. Enregistrer un gabarit régénère les signatures qu'il pilote.

Référence

Champs du formulaire Courriel

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Date	Date d'envoi ou de réception du message.	Obligatoire
Direction	Reçu ou Envoyé, déduit de l'auteur et du dossier de provenance.	Obligatoire
De, À, CC, Objet	Les adresses et l'objet, tels qu'ils figurent dans l'en-tête du message.	Repris du message
Source	Passerelle courriel, fil de discussion ou relève directe du serveur.	Calculé
Catégorie	Client, Interne, Fournisseur, Notification ou Marketing.	Posée par une règle, modifiable
Priorité	Normal, Faible, Élevée ou Urgente.	Normal

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Statut	Nouveau, Lu ou Répondu.	Nouveau
Traité	Sorti de la boîte de réception; le statut reste inchangé.	Décoché
Reporté jusqu'à	Date de retour dans la boîte.	Vide
Contact	Le correspondant : l'expéditeur pour un message reçu, le destinataire pour un envoi.	Deviné, modifiable
Enregistrement	La fiche dans laquelle le courriel est classé.	Vide tant qu'il n'est pas classé
Temps de réponse (h)	Heures écoulées entre la réception et la première réponse.	Calculé

Champs du formulaire Compte courriel IMAP

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le libellé affiché dans vos écrans (« Coordination », « Personnel »).	Obligatoire
Propriétaire	La seule personne qui verra les courriels de ce compte.	Obligatoire, vous
Serveur IMAP, Port IMAP	L'hôte et le port du serveur. Connexion chiffrée seulement.	Obligatoires, port 993
Utilisateur IMAP, Mot de passe IMAP	L'adresse de connexion et son mot de passe d'application.	Obligatoires
Alias additionnels	Les autres adresses qui vous désignent, pour les signaux de tri.	Facultatif
Société	La société estampillée sur les messages relevés; elle ne restreint pas l'accès.	Votre société
Boîte de réception distincte	Donne au compte sa propre entrée sous la boîte de réception.	Décoché
Avis à l'arrivée	Aucun avis, avis éphémère ou avis persistant.	Obligatoire
Archivage bilatéral, Dossier d'archives IMAP	Traiter un courriel le déplace aussi sur le serveur.	Décoché
État, Dernière erreur	Brouillon, Connecté ou Erreur, avec le détail du dernier échec.	Calculés

Champs du formulaire Règle automatique

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Ce que la règle fait, en clair.	Obligatoire
Séquence	L'ordre d'exécution; la première règle qui revendique une cible gagne.	10
Portée	Mes courriels ou toute l'organisation. La seconde est réservée aux administrateurs.	Mes courriels
Déclenchement	Toutes les conditions, ou au moins une.	Toutes les conditions

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Conditions, Exceptions	Les tests à satisfaire, et ceux qui annulent la règle.	Au moins une condition
Actions	Catégorie, priorité, contact, lu ou non lu, dossier, sortie de boîte, report, transfert à une personne.	Au moins une action
Réacheminer à	Les adresses vers lesquelles renvoyer le courriel.	Vide
Arrêter ici	Les règles suivantes ne sont pas évaluées.	Décoché
Sans effet	Signale une règle qui se déclenche sans rien faire.	Calculé

Champs du formulaire Réponse d'absence

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Motif	Pour vous, pas pour l'expéditeur (« Congrès »).	Obligatoire
Du, Au	La période couverte.	Obligatoires hors message type
Message type	Ne répond à personne : sert de patron aux absences détectées à l'agenda.	Décoché
Messages	Un message par audience; la ligne sans condition sert à tout le monde.	Au moins un
Relève, Confier les courriels à la relève	La personne à qui s'adresser, et le passage des fiches dans sa boîte.	Facultatif, décoché
Une réponse par expéditeur tous les	En jours. La norme recommande sept.	7
Refuser les invitations reçues pendant l'absence	Marque votre participation comme refusée; l'événement n'est pas touché.	Décoché

Rapports et exports

L'application n'imprime aucun rapport. Un courriel se récupère par **Télécharger .eml**, et **Extraire les pièces jointes** matérialise les fichiers d'un message relevé afin de les rattacher ailleurs. Les vues graphique et croisée s'exportent en tableur, comme toute vue de liste. Le journal des envois automatiques se consulte à l'écran et s'exporte de la même façon.

Automatisations

La relève des comptes et la projection des messages nés dans Symbifox tournent toutes les cinq minutes, de même que le miroir qui reflète l'état réel du dossier de réception et réveille les courriels reportés. Une réconciliation rattrape les trous toutes les six heures, et la recopie des messages traités vers le serveur passe toutes les heures. Chaque jour, Symbifox recalcule le temps de réponse habituel de chaque correspondant sur trente jours et repointe les liens rapides de signature; toutes les six heures, il rattache les messages orphelins à la seule tâche ou au seul billet ouvert de leur correspondant. Les absences sont détectées à l'agenda toutes les demi-heures, les invitations tombant dans une absence sont refusées chaque heure, et le journal des réacheminements se purge une fois par semaine, après cent quatre-vingts jours.

Les règles, elles, ne tournent pas en tâche de fond : elles s'exécutent à l'arrivée d'un courriel. C'est pourquoi les écrans offrent **Appliquer cette règle maintenant** et **Rejouer toutes les règles**.

Pages publiques et portail

L'application n'a ni page publique ni écran de portail. Elle expose en revanche une surface réservée à l'application mobile Symbifox, qui refait les mêmes gestes sur téléphone : lire, répondre, joindre un fichier, traiter, reporter et classer. Voir Applications mobiles et extension.

Modules qui enrichissent cette application

L'application repose sur un module principal; quatre autres s'y greffent. Le premier ajoute un accès permanent à la boîte, où que vous soyez dans Symbifox.

MODULE

`bf_email_systray` (Courriels, bouton de la barre). Pose dans la barre de Symbifox un bouton qui ouvre votre boîte de réception, avec le compte des messages lus et non lus. Son menu propose trois ouvertures : en panneau par-dessus l'écran courant, en pleine page, ou en vue liste. Le panneau se retaille par la poignée de son coin, et votre choix est retenu. La largeur et la hauteur de départ se règlent sous Paramètres.

Le deuxième corrige les classements manqués.

MODULE

`bf_mail_vigie` (Courriels, correction du classement). Ajoute le bouton **Re-router** sur la liste et le formulaire d'un courriel. Il lit les en-têtes de réponse du message pour proposer une meilleure fiche, puis déplace le message sans rien renvoyer ni notifier personne. Rien à activer.

Le troisième fait entrer dans Symbifox des échanges menés ailleurs.

MODULE

`bf_mail_import` (Courriels, importation de fichiers). Ajoute au fil de discussion de toute fiche un bouton qui importe des fichiers de courriel enregistrés, à leur date d'origine, dans l'ordre chronologique et sans notification. Les doublons sont repérés et ignorés. Un menu technique réservé aux administrateurs permet le même import hors d'un fil de discussion, en choisissant la fiche d'arrivée.

Le quatrième tient les signatures et l'expédition par société.

MODULE

`bf_multi_company_email` (Courriels, signatures et sociétés). Rend la signature de chaque personne à partir d'un gabarit choisi par société, plus les éléments de marque et les liens rapides. Ajoute les quatre dernières entrées du menu Configuration, ainsi qu'une partie signature dans Paramètres. Il fixe aussi l'adresse d'expédition par société et les adresses techniques de réception et de rebond de chaque société. À activer par le choix d'un gabarit sur la société.

Comprendre

Le choix le plus structurant est celui du compte personnel. Une boîte partagée mélange les responsabilités : quand tout le monde écrit depuis la même adresse, plus personne ne sait qui a répondu. Ici, chacun branche son adresse avec ses propres identifiants, et l'accès filtre sur le propriétaire. C'est aussi pourquoi l'administrateur qui consulte le courrier de l'organisation le fait en lecture seule, sous une bannière visible.

La déduplication se fait sur l'identifiant unique du message. Quand un courriel relevé sur le serveur trouve ensuite sa contrepartie dans un fil de discussion, la ligne existante est enrichie plutôt que doublée, et la version interne l'emporte. Une organisation qui utilisait déjà la passerelle de Symbifox ne voit donc pas sa boîte doubler de volume.

Les règles s'exécutent à l'arrivée d'un courriel, jamais en balayage permanent. Une règle ajoutée aujourd'hui ne touche donc pas la boîte d'hier tant que vous ne l'avez pas appliquée. Deux garde-fous encadrent l'écriture : une règle sans condition ne se déclenche jamais, car l'autre lecture en ferait une action sur toute la boîte, et une règle sans action est signalée, car une règle qui ne fait rien en silence est pire qu'une règle qui échoue. Le déplacement vers un dossier du serveur demande l'archivage bilatéral sur le compte : sans lui, la fiche annoncerait un rangement qui n'a pas eu lieu.

Le réacheminement automatique part toujours de votre adresse, jamais de celle de l'expéditeur d'origine, qui échouerait aux contrôles d'authenticité des serveurs. Les réponses de machine ne sont jamais relayées, un message déjà estampillé par cette base ne repart pas en boucle, vos propres adresses ne sont jamais une destination, et une adresse hors de l'organisation demande une autorisation d'administrateur. Chaque envoi comme chaque refus laisse une trace au journal.

L'avis d'arrivée ne dépasse jamais trente secondes, toutes fenêtres confondues, et le décompte part de l'envoi par le serveur, pas de l'affichage. Le mode silencieux, lui, ne jette rien : ce qu'il retient est rendu en un seul résumé à la sortie. Les infolettres n'interrompent personne, sur le critère de l'en-tête de désabonnement plutôt que de la catégorie, qui se corrige à la main et se tromperait sur un vrai client.

Les signatures sont écrites dans la fiche de chaque personne, pas calculées à la volée, parce que c'est ce champ que lisent Odoo, le rédacteur et les autres modules. Modifier un gabarit régénère donc les signatures qu'il pilote; la propagation se coupe par société. Sur une base à plusieurs sociétés, un rendu est tenu par société, et un courriel parti d'une fiche va y chercher le bon. L'avis de confidentialité voyage avec la signature : il paraît là où elle paraît, donc pas au bas d'une réponse brève non signée.

Deux limites méritent d'être connues. Les fichiers de courriel importés doivent être au format standard; ceux que produisent certains logiciels de messagerie ne s'ouvrent pas. Et cette boîte de réception ne remplace pas celle de Discussion, qui ne montre que des notifications internes.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Aucun courriel n'arrive après l'ajout d'un compte.	Le compte est en erreur, ou la première relève n'a pas encore eu lieu.	Ouvrez le compte, lisez la **Dernière erreur**, corrigez le mot de passe d'application, puis sélectionnez **Tester la connexion** et **Synchroniser maintenant**.
Une règle ajoutée ne change rien à la boîte.	Les règles s'exécutent à l'arrivée d'un courriel.	Ouvrez la règle, sélectionnez **Essayer**, puis **Appliquer cette règle maintenant**.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Une règle annonce un dossier de destination, mais le message ne bouge pas sur le serveur.	Le compte n'a pas l'archivage bilatéral.	Ouvrez le compte, cochez **Archivage bilatéral** et renseignez le **Dossier d'archives IMAP**.
Un dossier créé dans le webmail n'apparaît pas.	La liste des dossiers est encore celle du dernier relevé.	Sur le compte, sélectionnez **Relever les dossiers**, ou **Relever mes dossiers maintenant** dans Paramètres.
Le courriel a été classé dans la mauvaise fiche.	La cible proposée ou choisie n'était pas la bonne.	Ouvrez le courriel, sélectionnez **Re-router**, choisissez la bonne fiche. Rien n'est renvoyé.
La signature ne peut pas être modifiée dans les préférences.	La société impose sa signature.	Changez de modèle sous **Modèles de signature** si la société l'autorise; sinon voyez avec un administrateur.
Aucun avis ne paraît à l'arrivée d'un courriel.	L'avis est désactivé pour la base, réglé à **Aucun avis** sur le compte, ou le mode silencieux est armé.	Vérifiez le réglage général dans Paramètres, puis l'**Avis à l'arrivée** du compte, puis l'onglet **Ne pas déranger** de vos préférences.
Un compte de collègue refuse de s'ouvrir.	Chaque compte est privé à son propriétaire.	Ouvrez vos propres comptes. Pour une lecture d'ensemble, demandez le groupe **Administrateur (tous les courriels)**.

Voir aussi

- Discussion, pour les messages internes et la boîte des notifications.
- Les gestes communs à toutes les applications, pour le fil de discussion, les abonnés et les activités.
- Calendrier, pour les invitations, les rappels et la détection des absences à l'agenda.
- Contacts, pour les fiches auxquelles un courriel se rattache.
- Assistance (billets) et Projet, pour les fiches créées depuis un courriel.
- Paramètres et identité de marque, pour les éléments de marque des signatures.
- Applications mobiles et extension, pour la boîte de réception sur téléphone.

PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Calendrier

L'agenda de l'équipe : planifier une rencontre, inviter, envoyer une vraie invitation, annuler proprement et synchroniser avec Nextcloud ou Google.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Calendar : usable invitations, Calendar : Nextcloud Talk button, Agenda mobile, Calendar Nextcloud Sync · Applications de base : Calendrier · Révisé le 2026-09-12

L'application Calendrier tient l'agenda de chaque personne et celui de l'équipe. On y planifie une rencontre, on invite des participants, on ouvre une salle de vidéo et on suit qui a répondu. Elle sert à tout le monde, de la direction qui fixe un comité de pilotage à l'adjointe qui cale un appel client. Le résultat concret : une rencontre qui existe au même endroit pour Symbifox, pour l'agenda personnel de chacun et pour l'invité qui la reçoit dans sa propre messagerie.

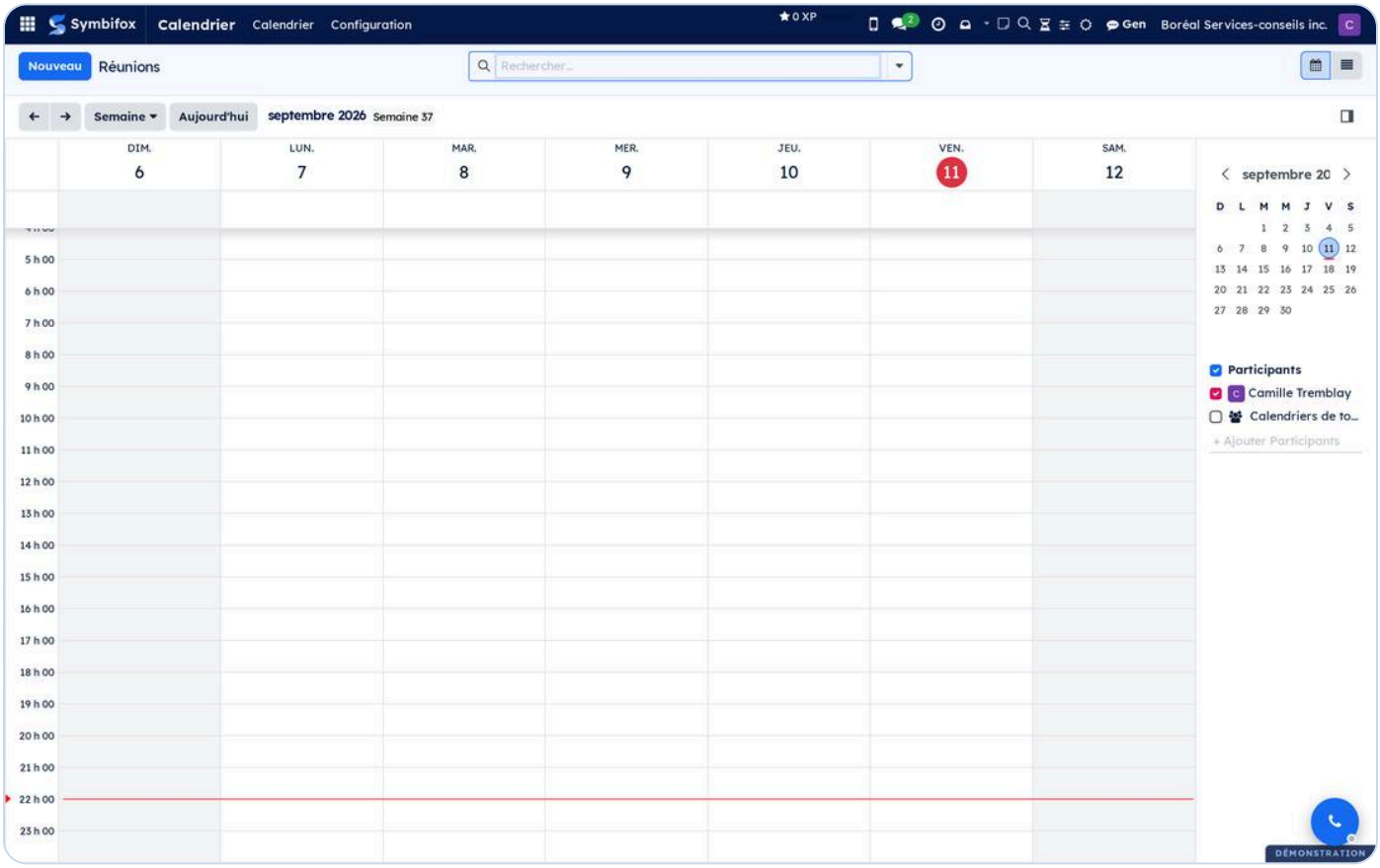
Vue d'ensemble

Une **rencontre** est un événement de l'agenda : un sujet, une plage horaire, des participants, un lieu ou une adresse d'appel vidéo. Chaque participant répond à l'invitation, et sa réponse (oui, peut-être, non, en attente) se compte sur la fiche. À côté de cette réponse existe le **statut de la rencontre**, qui dit si la rencontre elle-même tient : provisoire, confirmée ou annulée. Les deux notions sont indépendantes, car une rencontre confirmée peut compter des invités qui se sont décommandés.

Symbifox reprend l'agenda d'Odoo et y ajoute quatre choses. Les invitations portent le fichier d'agenda que le destinataire ajoute au sien, ainsi qu'un lien vers sa page d'invitation, et elles sont écrites dans la langue des invités. Une rencontre s'annule au lieu de se supprimer, ce qui prévient les invités et libère le créneau sans effacer la trace. Une salle de vidéo Nextcloud Talk s'ouvre en un geste, à côté de la salle Odoo. Enfin, l'agenda se synchronise dans les deux sens avec Nextcloud, avec Google, et se consulte depuis l'application mobile.

L'application voisine de plusieurs autres. La préparation d'une rencontre, son ordre du jour et son compte rendu vivent dans Rencontres. Les créneaux qu'un client réserve lui-même viennent de Rendez-vous. Les congés inscrits à l'agenda allument le répondeur d'absence de Courriels, et une rencontre en cours y arme aussi le silence des avis.

Voici l'agenda de la démo, en vue semaine.



L'agenda, vue semaine

En haut à gauche, les flèches et **Aujourd'hui** déplacent la période, et le sélecteur **Semaine** passe au jour, au mois ou à l'année. Le bouton de droite bascule de la grille à la vue liste. Le volet de droite porte le mini-calendrier du mois et la section **Participants** : votre propre agenda y est coché, **Calendriers de tout le monde** ajoute ceux de l'équipe, et **Ajouter Participants** en superpose un en particulier. Une rencontre se crée en faisant glisser la souris sur un créneau, ou avec **Nouveau**.

Configuration

Accès et droits

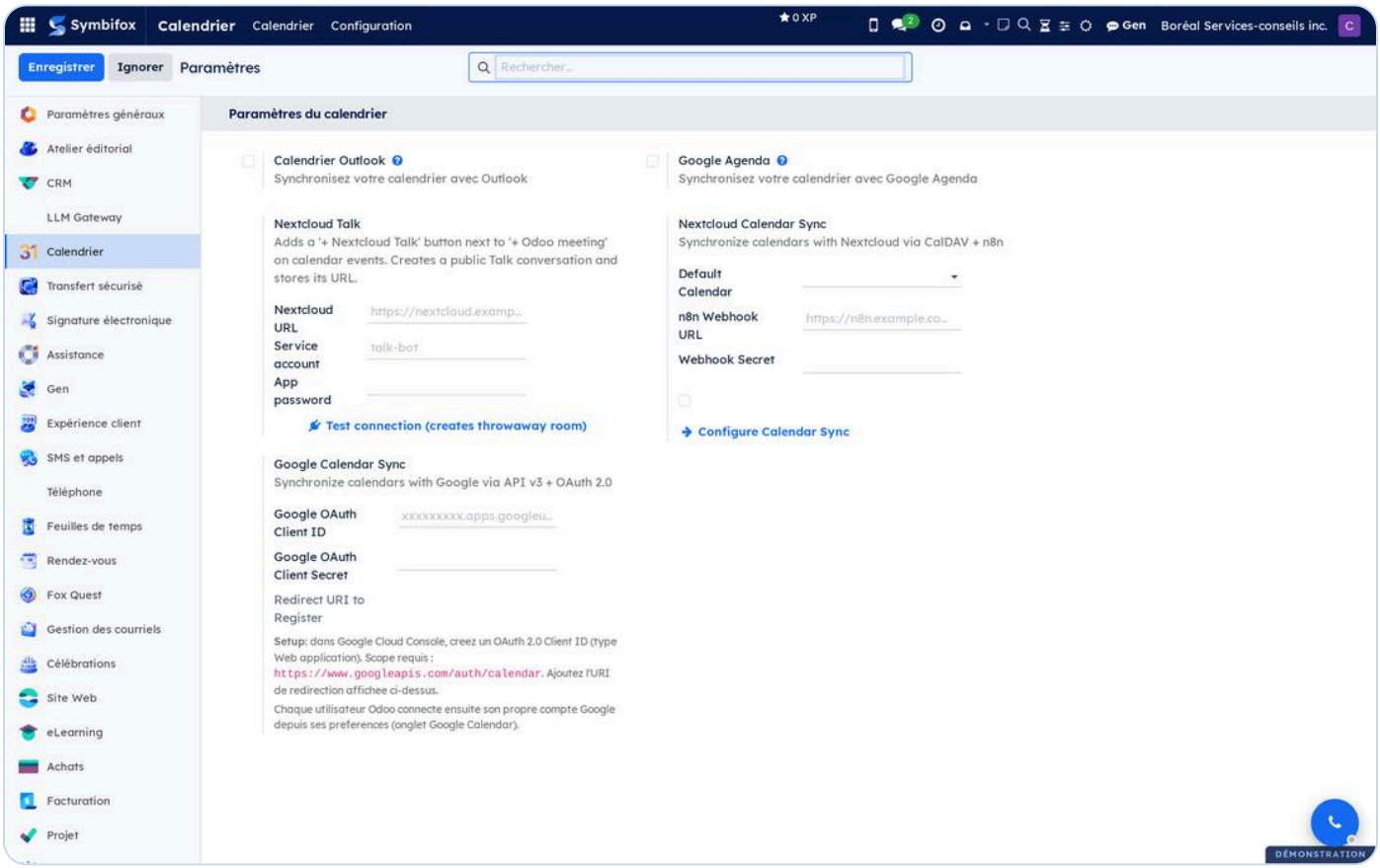
Toute personne qui ouvre une session interne dispose d'un agenda et voit celui de ses collègues en superposition. Aucun groupe de droits particulier n'est à attribuer : la confidentialité se règle rencontre par rencontre, par le champ prévu à cet effet, et une rencontre privée ne montre que sa plage horaire aux autres.

Les réglages de synchronisation et de salle de vidéo sont réservés aux administrateurs généraux, sous Paramètres. La liste des calendriers distants se tient dans les paramètres techniques, où chaque configuration nomme la personne à qui appartient le calendrier.

Paramètres

Allez à **Calendrier** › **Configuration** › **Paramètres**. Le haut de l'écran porte les deux synchronisations livrées par Odoo, **Calendrier Outlook** et **Google Agenda**. Dessous, trois blocs viennent de Symbifox.

Nextcloud Talk demande l'adresse de votre Nextcloud, le compte de service qui crée les salles et son mot de passe d'application; **Test connection** crée une salle jetable pour vérifier le tout avant usage. **Nextcloud Calendar Sync** désigne le calendrier par défaut où partent les rencontres créées dans Symbifox, ainsi que l'adresse du relais et son secret, et ouvre la liste des calendriers par **Configure Calendar Sync**. **Google Calendar Sync** reçoit l'identifiant et le secret du client d'autorisation, et affiche l'adresse de retour à déclarer chez Google; chaque personne connecte ensuite son propre compte depuis ses préférences.



Les paramètres du calendrier

> **NOTE**
>
> Les libellés de ces trois blocs paraissent en anglais sur la démo. Les écrans que voient les personnes qui travaillent dans l'agenda, eux, sont en français.

Données de base

Les **rappels** sont la seule donnée à préparer avant de travailler. Sept sont livrés : cinq avis à l'écran (quinze minutes, trente minutes, une heure, deux heures, un jour) et deux courriels (trois heures, six heures). Ajoutez-en un si votre organisation en veut un autre, par exemple la veille en fin de journée.

Deux données restent facultatives. Les **étiquettes** classent les rencontres et les colorent dans la grille. Les **calendriers distants** se déclarent une fois par personne et par agenda synchronisé, voir Brancher un calendrier Nextcloud.

Premiers pas

Ce parcours planifie un comité de pilotage chez Boréal Services-conseils, lui donne une salle de vidéo et envoie l'invitation aux participants.

1. Ouvrez **Calendrier** › **Calendrier**. La semaine en cours s'affiche.
2. Faites glisser la souris sur le créneau voulu, saisissez « Comité de pilotage » et ouvrez la fiche complète.
3. Vérifiez le **Début** et la **Durée**, puis saisissez au besoin l'**Emplacement**.
4. Dans **Participants**, ajoutez les personnes à convier.
5. Sous **URL de l'appel vidéo**, sélectionnez **Nextcloud Talk** ou **réunion Odoo**. L'adresse de la salle s'inscrit toute seule.
6. Dans **Rappels**, choisissez un avis, par exemple quinze minutes avant.
7. Enregistrez, puis sélectionnez le bouton d'invitation par courriel, au-dessus de la liste des participants, et envoyez le message proposé.

Résultat : la rencontre occupe le créneau dans votre grille et dans celle de chaque participant, le décompte des réponses affiche « 0 oui, 0 peut-être, 0 non » et le nombre d'invités en attente. Chaque invité reçoit une invitation qu'il peut ajouter à son propre agenda et à laquelle il peut répondre.

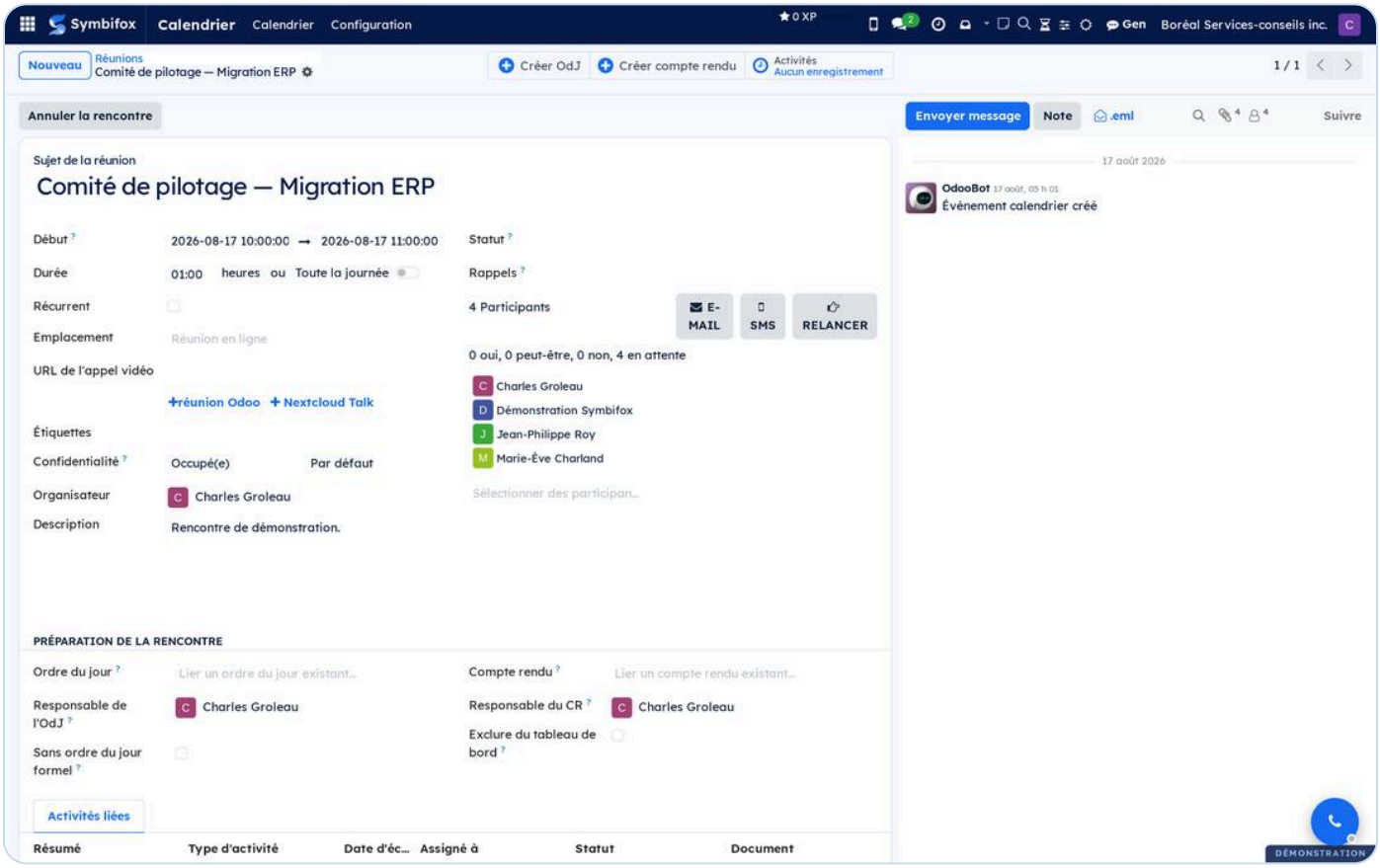
Tâches courantes

Planifier une rencontre

La création rapide suffit pour un créneau; la fiche complète sert dès qu'il y a des invités.

1. Ouvrez **Calendrier** › **Calendrier**.
2. Faites glisser la souris sur le créneau, ou sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le sujet, puis ouvrez la fiche complète.
4. Renseignez le **Début**, la **Durée** ou **Toute la journée**, l'**Emplacement** et la **Description**.
5. Facultatif : choisissez la **Confidentialité** et ajoutez des **Étiquettes**.
6. Enregistrez.

Résultat : la rencontre paraît dans la grille, à la couleur de son agenda d'origine.



Une rencontre ouverte

Inviter des participants et envoyer l'invitation

L'invitation envoyée depuis Symbifox porte le fichier d'agenda et, quand il n'y a qu'un invité de l'extérieur, un lien vers sa page de réponse.

1. Ouvrez la rencontre.
2. Dans **Participants**, saisissez le nom ou l'adresse de chaque personne à convier.
3. Enregistrez.
4. Sélectionnez **E-mail**. Le rédacteur s'ouvre sur un message déjà écrit, aux couleurs de la société.
5. Relisez, ajustez au besoin, puis envoyez.

Résultat : chaque invité reçoit un message dans sa langue, avec la rencontre en fichier joint. Le décompte des réponses se met à jour à mesure qu'ils répondent.

> **NOTE**
> Le lien vers la page de réponse ne paraît que si un seul invité extérieur est convié. Ce lien identifie la personne qui l'ouvre, donc il ne peut pas être remis à un groupe.

Envoyer l'invitation par message texte

Un rappel court passe mieux par texto pour une personne qu'on ne joint pas par courriel.

1. Ouvrez la rencontre.
2. Sélectionnez **SMS**.

3. Relisez le message proposé : titre, date, heure et lien, tenus sous la longueur d'un seul texto.
4. Envoyez.

Résultat : les participants qui ont un numéro mobile reçoivent le texto. Voir SMS, appels et téléphone SIP pour le reste de l'envoi de textos.

Relancer un invité qui n'est pas là

Quand quelqu'un manque à l'appel, une note brève vaut mieux qu'un appel téléphonique.

1. Ouvrez la rencontre en cours.
2. Sélectionnez **Relancer**.
3. Relisez le message proposé, qui redit surtout où rejoindre la rencontre.
4. Envoyez.

Résultat : les invités reçoivent une note courte, dans leur langue. Aucun fichier d'agenda n'y est joint : la rencontre n'a pas changé, et en rattacher un se lirait comme un report.

Ouvrir une salle de vidéo

Deux salles s'offrent, celle d'Odoo et celle de Nextcloud Talk.

1. Ouvrez la rencontre, ou la fenêtre de création rapide.
2. Sous **URL de l'appel vidéo**, sélectionnez **réunion Odoo** ou **Nextcloud Talk**.
3. L'adresse de la salle s'inscrit dans le champ. Enregistrez.

Résultat : l'adresse voyage dans les invitations et les rappels; chaque participant rejoint la salle en la suivant. La salle Talk est publique : toute personne qui a l'adresse entre.

Fixer le statut d'une rencontre

Le statut dit si la rencontre tient, indépendamment de ce que les invités ont répondu.

1. Ouvrez la rencontre, ou sélectionnez sa tuile dans la grille.
2. Réglez le **Statut** : provisoire tant que la tenue n'est pas sûre, confirmée une fois arrêtée.
3. Enregistrez.

Résultat : une rencontre provisoire paraît hachurée dans la grille, ce qui la distingue d'un coup d'oeil. Une rencontre sans statut reste sans marque : Symbifox ne présume jamais d'une confirmation que personne n'a donnée.

Annuler une rencontre

Supprimer une rencontre ne prévient personne et la laisse dans l'agenda de chaque invité. L'annulation fait les trois gestes utiles à la fois.

1. Ouvrez la rencontre et sélectionnez **Annuler la rencontre**.
2. Saisissez au besoin une raison.
3. Lisez la liste des invités qui seraient prévenus : elle exclut l'organisateur et les personnes sans adresse.
4. Cochez l'envoi d'un avis d'annulation si vous voulez écrire aux invités. La case est décochée au départ.
5. Sélectionnez **Annuler la rencontre**.

Résultat : la tuile reste en place, barrée, et le créneau redevient libre pour la prise de rendez-vous. L'avis envoyé retire l'entrée de l'agenda des invités au lieu de la redessiner. **Supprimer** redevient offert sur une

rencontre déjà annulée.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Sur une rencontre récurrente, l'annulation n'est pas proposée. Modifier une occurrence pose la question de la portée (cette occurrence, celle-ci et les suivantes, toute la série), à laquelle une fenêtre d'annulation ne saurait pas répondre.

Répondre à une invitation

Votre réponse sert à l'organisateur, et elle voyage jusqu'à son agenda.

1. Ouvrez la rencontre depuis votre grille.
2. Sous la liste des participants, indiquez votre réponse : oui, peut-être ou non.
3. Un invité extérieur, lui, suit le lien reçu dans son invitation et répond depuis la page d'invitation.

Résultat : le décompte des réponses se met à jour sur la fiche. Un refus ne retire pas la rencontre de votre grille.

Déplacer ou prolonger une rencontre

Un glissement dans la grille suffit, mais il ne prévient personne tout seul.

1. Faites glisser la tuile sur son nouveau créneau, ou tirez son bord pour l'allonger.
2. Confirmez la portée si la rencontre est récurrente.
3. Sélectionnez le bouton d'invitation par courriel pour écrire aux invités.

Résultat : l'invitation renvoyée porte la même identité que la première, donc l'agenda des invités déplace l'entrée au lieu d'en ajouter une seconde.

Créer une rencontre récurrente

Un comité qui se tient chaque semaine se saisit une fois.

1. Ouvrez la rencontre et cochez **Récurrent**.
2. Choisissez la répétition et sa fin.
3. Enregistrez.
4. Pour modifier plus tard une seule date, ouvrez l'occurrence et choisissez la portée proposée.

Résultat : toutes les occurrences paraissent dans la grille. Une occurrence sortie de sa série garde le souvenir du créneau qu'elle occupait, ce qui permet aux agendas des invités de déplacer la bonne.

Régler ses rappels

Les rappels sont communs à toute la base, mais ils se choisissent rencontre par rencontre.

1. Pour ajouter un rappel à la liste commune, allez à **Calendrier** › **Configuration** › **Rappels**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le type, avis à l'écran ou courriel, puis le délai et son unité.
3. Enregistrez.
4. Sur une rencontre, sélectionnez les rappels voulus dans le champ **Rappels**.

Résultat : chaque participant reçoit l'avis au délai choisi. Sur téléphone, l'avis se reporte ou se marque comme vu depuis l'application mobile.

Préparer l'ordre du jour et le compte rendu

La préparation se fait depuis la rencontre elle-même, et se poursuit dans une autre application.

1. Ouvrez la rencontre.
2. Sélectionnez **Créer OdJ** pour ouvrir un ordre du jour rattaché, ou **Créer compte rendu** pour ouvrir le compte rendu.
3. Facultatif : dans la section de préparation, désignez le **Responsable de l'OdJ** et le **Responsable du CR**, ou cochez **Sans ordre du jour formel**.

Résultat : la rencontre porte ses deux documents en lien direct. Leur rédaction, leur envoi et leur suivi sont décrits dans Rencontres.

Brancher un calendrier Nextcloud

La synchronisation va dans les deux sens : ce qui se crée d'un côté paraît de l'autre.

1. Allez à **Calendrier** › **Configuration** › **Paramètres**, puis sélectionnez **Configure Calendar Sync**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et nommez la configuration.
3. Renseignez l'adresse de Nextcloud, le chemin du calendrier, le compte et son mot de passe d'application.
4. Désignez la personne à qui appartient le calendrier et choisissez le sens de synchronisation.
5. Sélectionnez **Test Connection**, puis **Pull from Remote**.
6. Enregistrez.

Résultat : les rencontres du calendrier distant paraissent dans Symbifox, à la couleur choisie, et celles créées ici repartent vers Nextcloud. Une relève rattrape les écarts toutes les quinze minutes.

> **IMPORTANT**
> Une rencontre supprimée dans Nextcloud est retirée de Symbifox à la relève suivante. Annulez plutôt que de supprimer, des deux côtés.

Connecter son agenda Google

Chaque personne connecte son propre compte, une fois l'autorisation déclarée par un administrateur.

1. Ouvrez vos préférences depuis votre avatar, puis l'onglet **Google Calendar**.
2. Sélectionnez **Connecter Google Calendar**.
3. Autorisez l'accès dans la fenêtre de Google.
4. Facultatif : saisissez vos autres adresses Google dans le champ prévu, pour que Google ne vous renvoie pas vos propres invitations.

Résultat : votre agenda Google et celui de Symbifox se suivent. **Déconnecter** coupe le lien depuis Symbifox; le retrait complet de l'autorisation se fait dans votre compte Google.

Consulter son agenda sur téléphone

L'application mobile Symbifox porte un onglet d'agenda et un onglet de tâches.

1. Ouvrez l'application mobile et allez à l'onglet de l'agenda.
2. Choisissez la vue jour ou la vue semaine.

3. Ouvrez une rencontre pour voir son ordre du jour et son compte rendu, confirmer votre présence ou ajouter un invité.
4. Sur un rappel, reportez-le ou marquez-le comme vu.

Résultat : les deux gestes du rappel et la réponse à l'invitation reviennent dans Symbifox. La pastille de la grille donne le nombre d'échéances de chaque jour, sans encombrer les heures. Voir Applications mobiles et extension.

Les menus, un à un

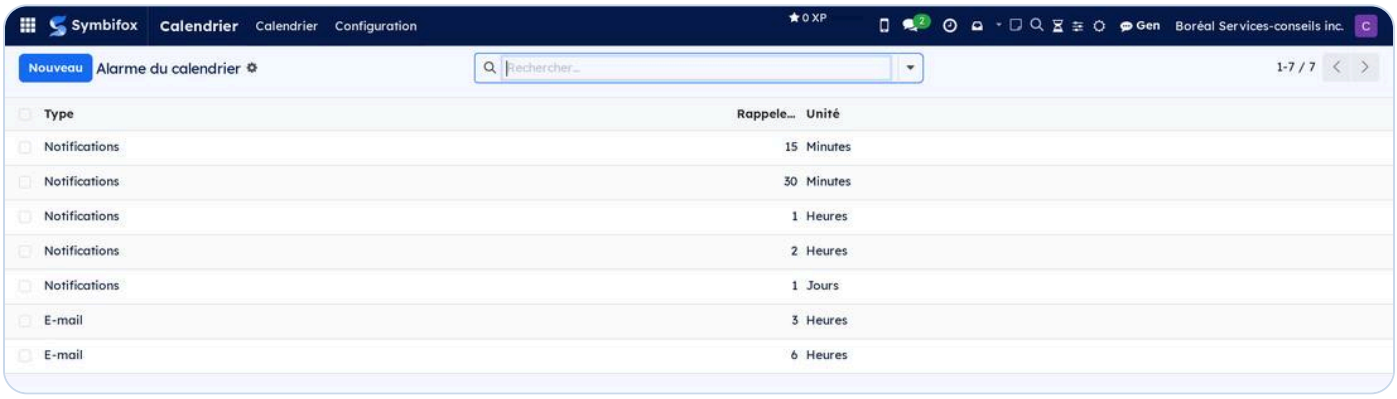
Calendrier : l'application. Elle ne porte que deux entrées, la grille et la configuration.

Calendrier › **Calendrier** : la grille des **Réunions**, décrite en vue d'ensemble. On y bascule entre jour, semaine, mois et année, et entre la grille et la liste. Le volet de droite filtre par participant. La fiche d'une rencontre porte, en haut, **Créer OdJ**, **Créer compte rendu** et le compteur d'**Activités**, puis **Annuler la rencontre**. Le corps réunit le sujet, l'horaire, la récurrence, l'emplacement, l'adresse d'appel vidéo avec ses deux boutons de salle, les étiquettes, la confidentialité, l'organisateur et la description. À droite, le statut, les rappels, les participants avec les trois boutons **E-mail**, **SMS** et **Relancer**, et le décompte des réponses. Plus bas, la section de préparation de la rencontre et les activités liées.

Calendrier › **Configuration** : l'entrée de regroupement des deux réglages. Elle rouvre la grille des réunions quand on la sélectionne directement (capture `m134.png`).

Calendrier › **Configuration** › **Paramètres** : la page **Paramètres du calendrier**, montrée plus haut. Elle réunit les deux synchronisations d'Odoo et les trois blocs de Symbifox.

Calendrier › **Configuration** › **Rappels** : la liste **Alarme du calendrier**, colonnes **Type**, le délai et l'**Unité**. Les sept rappels livrés y figurent : cinq avis à l'écran et deux courriels. Le formulaire d'un rappel est la capture `m136_form.png`.



Les rappels livrés

Référence

Champs du formulaire Réunion

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Sujet de la réunion	Le titre affiché dans la grille et dans l'invitation.	Obligatoire
Début, Durée	La plage horaire. **Toute la journée** remplace la durée.	Obligatoires
Récurrent	Ouvre la répétition et sa fin.	Décoché
Emplacement	Un lieu ou une adresse. La partie reconnue comme adresse web devient un lien.	Facultatif
URL de l'appel vidéo	L'adresse de la salle, saisie ou posée par un des deux boutons.	Facultatif
Étiquettes	Classent la rencontre et la colorent.	Facultatif
Confidentialité	Public, privé ou selon l'organisation; se combine avec la disponibilité affichée.	Par défaut
Organisateur	La personne qui porte la rencontre.	La personne qui crée
Statut	Si la rencontre tient : provisoire, confirmée ou annulée. Distinct de la réponse des invités.	Vide
Raison de l'annulation	Pourquoi la rencontre n'a pas lieu; montrée aux invités seulement si un avis est envoyé.	Facultatif
Rappels	Les avis choisis parmi la liste commune.	Vide
Participants	Les personnes conviées, avec le décompte de leurs réponses.	L'organisateur
Description	Le texte repris dans l'invitation.	Facultatif

Champs du formulaire Rappel

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Type	Avis à l'écran ou courriel.	Obligatoire
Rappeler avant	Le nombre d'unités précédant le début.	Obligatoire
Unité	Minutes, heures ou jours.	Obligatoire

Champs de la configuration d'un calendrier synchronisé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Calendar Name	Le nom de la configuration dans Symbifox.	Obligatoire
Service distant	Nextcloud ou Google.	Obligatoire
Nextcloud URL, CalDAV Path	L'adresse du serveur et le chemin du calendrier.	Obligatoires pour Nextcloud

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nextcloud User, App Password	Le compte du calendrier et son mot de passe d'application, conservé chiffré.	Obligatoires pour Nextcloud
Google Calendar ID	L'agenda visé chez Google.	Obligatoire pour Google
Calendar Owner (Odoo)	La personne dans l'agenda de qui les rencontres paraissent.	Obligatoire
Sync Direction	Le sens autorisé : dans un sens, dans l'autre ou les deux.	Obligatoire
Odoo Color	La couleur des rencontres venues de ce calendrier.	Facultatif
Last Sync, Last Sync Status	L'horodatage et le résultat de la dernière relève.	Calculés

Rapports et exports

L'application n'imprime pas de rapport. Elle produit un fichier d'agenda, joint aux invitations et aux avis d'annulation, qui s'ouvre dans n'importe quel logiciel d'agenda. La vue liste s'exporte en tableur comme toute liste de Symbifox.

Automatisations

Les calendriers distants sont relevés toutes les quinze minutes, et une relève complète repasse toutes les six heures pour rattraper ce qui aurait été manqué. Dans l'autre sens, une rencontre créée ou modifiée dans Symbifox part vers le calendrier distant à l'enregistrement. Les rappels partent au délai choisi. Sur téléphone, deux vérifications à la minute reprennent les rappels reportés et poussent les avis vers l'appareil. Enfin, une rencontre en cours peut allumer d'elle-même le silence des avis et, pour un congé, le répondeur d'absence, tous deux décrits dans Courriels.

Pages publiques et portail

Une page publique existe : la page d'invitation, où l'invité extérieur voit la rencontre et répond sans ouvrir de session. Son adresse identifie la personne invitée, donc elle ne se transmet pas. Une seconde adresse sert au retour de l'autorisation Google et n'est jamais ouverte à la main.

Modules qui enrichissent cette application

Quatre modules complètent l'agenda d'Odoo. Le premier tient les invitations et l'annulation.

MODULE

`bf_calendar_invite` (Calendrier, invitations et annulation). Ajoute au bouton d'invitation par courriel le fichier d'agenda et le lien vers la page de réponse, rédige le message aux couleurs de la société et dans la langue des invités, prépare le texto d'invitation, ajoute le statut de la rencontre et son rendu hachuré, remplace la suppression par une annulation avec avis facultatif, rend cliquable la partie adresse web d'un emplacement, et ajoute le bouton de relance. Rien à activer.

Le deuxième ouvre les salles de vidéo hors d'Odoo.

MODULE

`bf_calendar_nc_talk` (Calendrier, salle Nextcloud Talk). Ajoute le bouton de salle Talk à côté de celui d'Odoo, crée une conversation publique sur le Nextcloud de l'organisation et inscrit son adresse dans la rencontre, même avant l'enregistrement. Demande l'adresse du Nextcloud, un compte de service et son mot de passe d'application, sous Paramètres.

Le troisième porte l'agenda sur téléphone.

MODULE

`bf_calendar_mobile` (Calendrier, agenda mobile). Donne à l'application mobile un onglet d'agenda en vue jour et semaine et un onglet de tâches, avec l'ordre du jour, le compte rendu, la confirmation de présence, l'ajout d'un invité et les deux gestes du rappel. Le verbatim et les notes de rencontre n'en sortent jamais : un téléphone égaré ne doit pas porter la transcription d'une rencontre client.

Le quatrième relie l'agenda aux services de l'extérieur.

MODULE

`calendar_nextcloud_sync` (Calendrier, synchronisation). Synchronise dans les deux sens avec Nextcloud et avec Google : création, modification, suppression, récurrences, rappels et fuseaux horaires. Chaque calendrier se déclare à part, avec sa couleur, son sens de synchronisation et la personne à qui il appartient. Les mots de passe et les secrets sont conservés chiffrés.

Comprendre

Le point le plus important tient à l'identité de la rencontre. Une invitation d'agenda porte un identifiant; c'est par lui que le logiciel du destinataire reconnaît la rencontre. Sans identifiant stable, chaque envoi décrit une rencontre inconnue et le destinataire en gagne une copie de plus au lieu de voir bouger celle qu'il a déjà. Symbifox pose donc un identifiant durable sur chaque rencontre et le réutilise pour tous les envois suivants. Là où un calendrier distant en a déjà donné un, c'est le sien qui vaut : une même rencontre ne saurait avoir deux identités.

À côté de l'identifiant, une révision compte les changements. Elle n'avance que sur une modification matérielle, c'est-à-dire l'heure, le lieu ou le titre. Une coquille corrigée dans la description n'est pas un report, et faire avancer la révision pour elle habituerait les agendas des invités à redemander leur réponse pour rien.

L'annulation, elle, existe parce que la suppression ne prévient personne. Trois effets se produisent ensemble : la rencontre est marquée annulée et sa tuile reste en place, car un agenda qui perd l'entrée ne répond plus à la question « que devais-je faire à dix heures? »; la disponibilité repasse à libre, ce qui rend vraiment le créneau à la prise de rendez-vous; et un avis facultatif prévient les invités. L'avis est décoché au départ parce qu'un message parti ne se rappelle pas. Écrire le statut à la main produit le même effet sur la disponibilité, y compris quand l'annulation arrive d'un logiciel d'agenda externe.

Le statut de la rencontre et la réponse des invités ne se confondent pas. Une rencontre provisoire est hachurée dans la grille plutôt que pâlie, parce qu'Odoo atténue déjà toutes les rencontres en attente de réponse, ce qui est presque tout un agenda; une teinte plus pâle serait passée inaperçue.

Le lien vers la page de réponse ne paraît qu'avec un seul invité extérieur, car ce lien vaut identité : remis à un groupe, la première personne qui l'ouvre répondrait pour tout le monde. De même, la langue de l'invitation est celle des invités quand ils la partagent, et celle de l'organisateur sinon, parce qu'un seul message part pour toute la liste.

Côté synchronisation, chaque écriture porte la marque de son origine, ce qui empêche une rencontre de rebondir sans fin entre les deux agendas. Une rencontre disparue du calendrier distant est retirée d'ici, ce qui suppose de ne pas supprimer à la légère. Les rencontres poussées emportent leur fuseau horaire, faute de quoi elles se déplaceraient dans l'agenda de qui les lit. Enfin, les tâches de Projet ne s'affichent pas dans la grille de l'agenda : leurs échéances sont trop nombreuses et couvriraient les rencontres; l'application mobile n'en donne que le nombre par jour.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'invité a reçu le message, mais rien ne s'est ajouté à son agenda.	L'invitation a été envoyée depuis un autre écran, sans le fichier d'agenda.	Ouvrez la rencontre et sélectionnez le bouton d'invitation par courriel, au-dessus de la liste des participants.
Une rencontre déplacée apparaît en double chez l'invité.	Son agenda a reçu deux invitations d'identités différentes, dont une d'avant la mise en place de l'identifiant stable.	Demandez à l'invité de supprimer l'ancienne entrée, puis renvoyez l'invitation depuis la rencontre.
Le bouton de salle Talk ne produit aucune adresse.	L'adresse de Nextcloud, le compte de service ou son mot de passe manquent.	Allez à **Calendrier** › **Configuration** › **Paramètres** et sélectionnez **Test connection** après avoir renseigné les trois champs.
Annuler la rencontre n'est pas offert.	La rencontre est récurrente, ou elle est déjà annulée.	Sur une série, modifiez l'occurrence et choisissez la portée. Sur une rencontre déjà annulée, **Supprimer** est de nouveau offert.
Le créneau reste occupé après une annulation.	Le statut a été changé sans passer par l'annulation, et la disponibilité est restée à occupé.	Ouvrez la rencontre et réglez sa disponibilité à libre.
Une rencontre créée dans Nextcloud n'apparaît pas.	La relève n'est pas encore passée, ou la configuration est en erreur.	Ouvrez la configuration du calendrier, lisez le résultat de la dernière relève et sélectionnez **Pull from Remote**.
Google renvoie une invitation à l'organisateur lui-même.	Une autre adresse du compte Google n'est pas déclarée.	Dans vos préférences, onglet **Google Calendar**, ajoutez vos autres adresses Google.

Voir aussi

- Rencontres, pour l'ordre du jour, le compte rendu et le suivi des décisions.
- Rendez-vous, pour les créneaux qu'un client réserve lui-même.
- Courriels, pour les invitations reçues, les absences et le silence des avis.
- Discussion, pour les appels vidéo lancés hors de l'agenda.
- SMS, appels et téléphone SIP, pour l'envoi de textos.
- Nextcloud et Collabora, pour le service qui héberge les calendriers et les salles Talk.

- Applications mobiles et extension, pour l'agenda sur téléphone.



PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Rendez-vous

Publier des pages de réservation alimentées par vos vraies disponibilités, transmettre des liens personnels, sonder un groupe et encadrer les visites de propriétés.

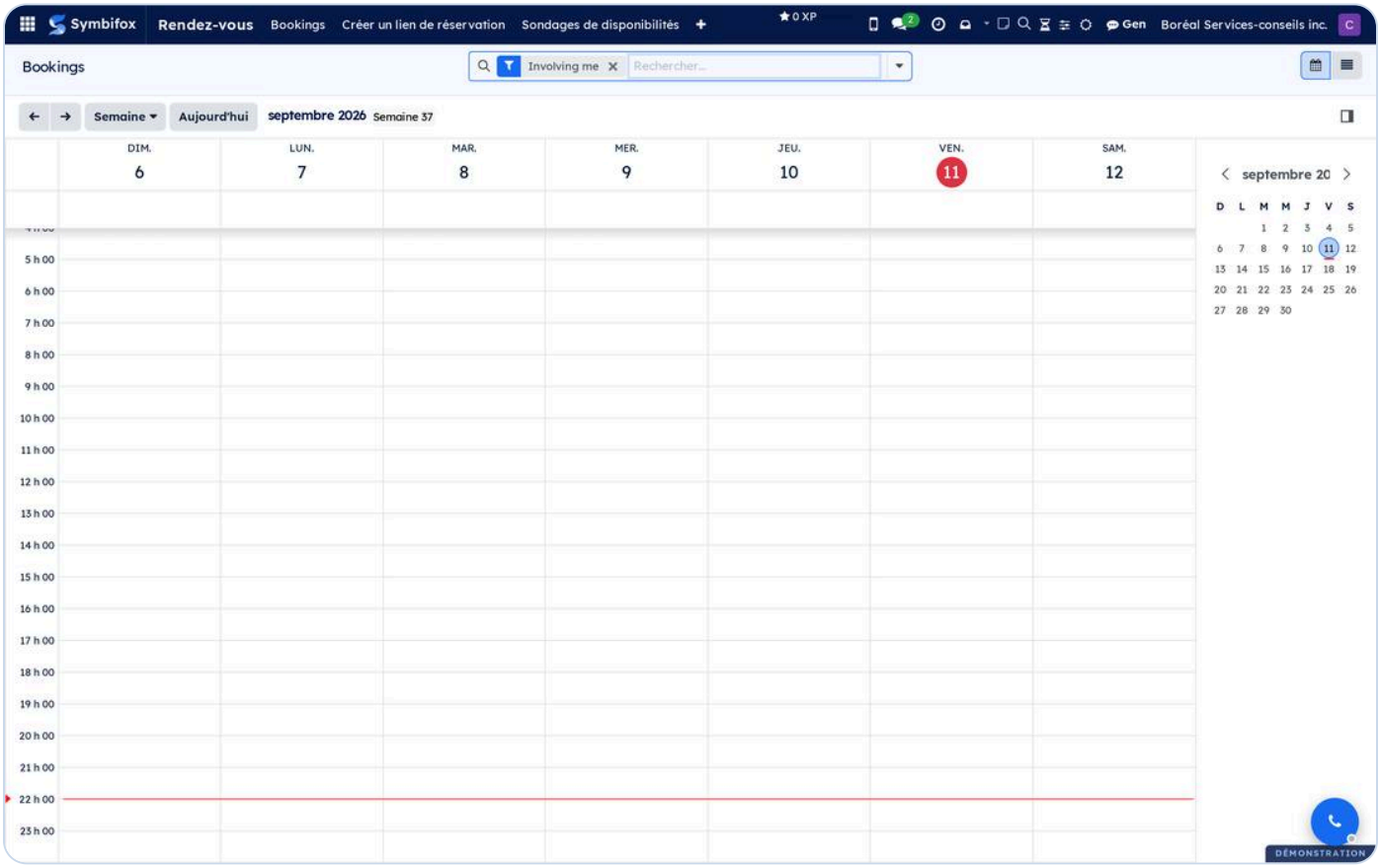
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Rendez-vous, Sondage de disponibilités, Property Showings, Expérience client : feedback post-rendez-vous, Démarchage : rendez-vous · Applications de base : Resource booking · Révisé le 2026-09-12

L'application Rendez-vous laisse vos clients choisir eux-mêmes leur créneau, dans vos disponibilités réelles, sans échange de courriels. Elle s'adresse à toute personne qui reçoit des demandes de rencontre : conseillers, adjointes, techniciens de soutien, courtiers. Le résultat concret est une réservation confirmée, inscrite dans les deux agendas, avec sa confirmation, ses rappels et son lien de visioconférence. Symbifox y ajoute les pages publiques de réservation, les liens personnels, le sondage de disponibilités et les visites de propriétés.

Vue d'ensemble

Une **réservation** est une rencontre demandée par une personne et honorée par vous. Elle naît d'un **type de rendez-vous**, qui porte tout ce qui se répète : la durée, le lieu, le calendrier consulté, les courriels envoyés, le formulaire posé au demandeur. Une **ressource** est ce qui doit être libre pour que la rencontre ait lieu : une personne, une salle, un véhicule. Une **combinaison de ressources** regroupe ce qui doit être libre en même temps, et un **calendrier de disponibilité** dit quelles heures de la semaine sont ouvertes. Un **créneau** proposé à un visiteur est donc le résultat d'un calcul : le calendrier ouvre la plage, la combinaison la confirme, l'agenda la retire dès qu'elle est prise.

L'écran d'accueil de l'application est l'agenda des réservations, filtré d'office sur celles qui vous concernent.



Les réservations de la semaine

Rendez-vous dialogue avec plusieurs applications. Chaque réservation confirmée pose un événement dans Calendrier et envoie son invitation. Le demandeur devient une fiche de Contacts, avec sa langue et son organisation. Un type de rendez-vous peut ouvrir une tâche dans Projet. Les consentements demandés au passage sont ceux de Vie privée (Loi 25 et autres cadres). La demande d'appréciation qui suit la rencontre appartient à Expérience client, et le lien de réservation glissé dans une campagne vient de Démarchage.

Ce que Symbifox ajoute à l'application de base tient en cinq briques : des pages publiques de réservation sur votre domaine, des liens de réservation personnels à usage unique, un sondage de disponibilités qui remplace le ballet des courriels, un pont vers l'appréciation après la rencontre, et un module de visites de propriétés taillé pour les obligations d'un courtier au Québec.

Configuration

Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**, sur la ligne **Rendez-vous** de la fiche de chaque personne.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Voir et créer des réservations, transmettre un lien personnel, ouvrir un sondage de disponibilités, annuler une réservation.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus créer les types de rendez-vous, les ressources, les combinaisons et les calendriers de disponibilité, et modifier une réservation passé le délai laissé au client.
Aucun compte	Le visiteur qui réserve, répond à un sondage ou annule depuis son courriel n'a jamais de compte à créer : tout passe par des liens qui valent jeton d'accès.

Le module des visites de propriétés ajoute ses deux niveaux, **Courtier** et **Gestionnaire** : le premier fait visiter et tient le registre, le second corrige un registre déjà fermé.

Paramètres

Allez à **Paramètres** › **Général** pour les réglages qui valent pour toute l'organisation.

Réglage	Effet
Type pour les liens rapides	Le type employé par le bouton de lien de rendez-vous du compositeur de courriel et de la fiche de contact. Sans lui, le premier type public listé est pris.
Nom de marque, **URL du logo**, **Site web de marque**	Ce qui paraît en tête des courriels de rendez-vous. Le logo doit être accessible sans compte.
Couleur principale de marque, **Couleur foncée de marque**	Les accents des pages et des courriels, et le fond des bandeaux sombres.
Courriel de soutien, **Téléphone de soutien**	Les coordonnées offertes au client dans le pied des courriels. Le téléphone se saisit deux fois : une forme lisible, une forme internationale pour le lien d'appel.
URL de la politique de confidentialité, **URL des conditions d'utilisation**, **Slogan de marque**	Le pied de page des courriels et du formulaire public.
Domaine Jitsi, **URL de base Nextcloud Talk**, **Utilisateur**, **Mot de passe**, **Modérateurs des salles Talk**	La visioconférence. Sans compte modérateur nommé, la salle n'a que le robot pour participant et l'hôte y entre comme invité.
Feedback après rendez-vous	Envoie une appréciation à trois émojis quand la rencontre est terminée. Désactivé d'origine.

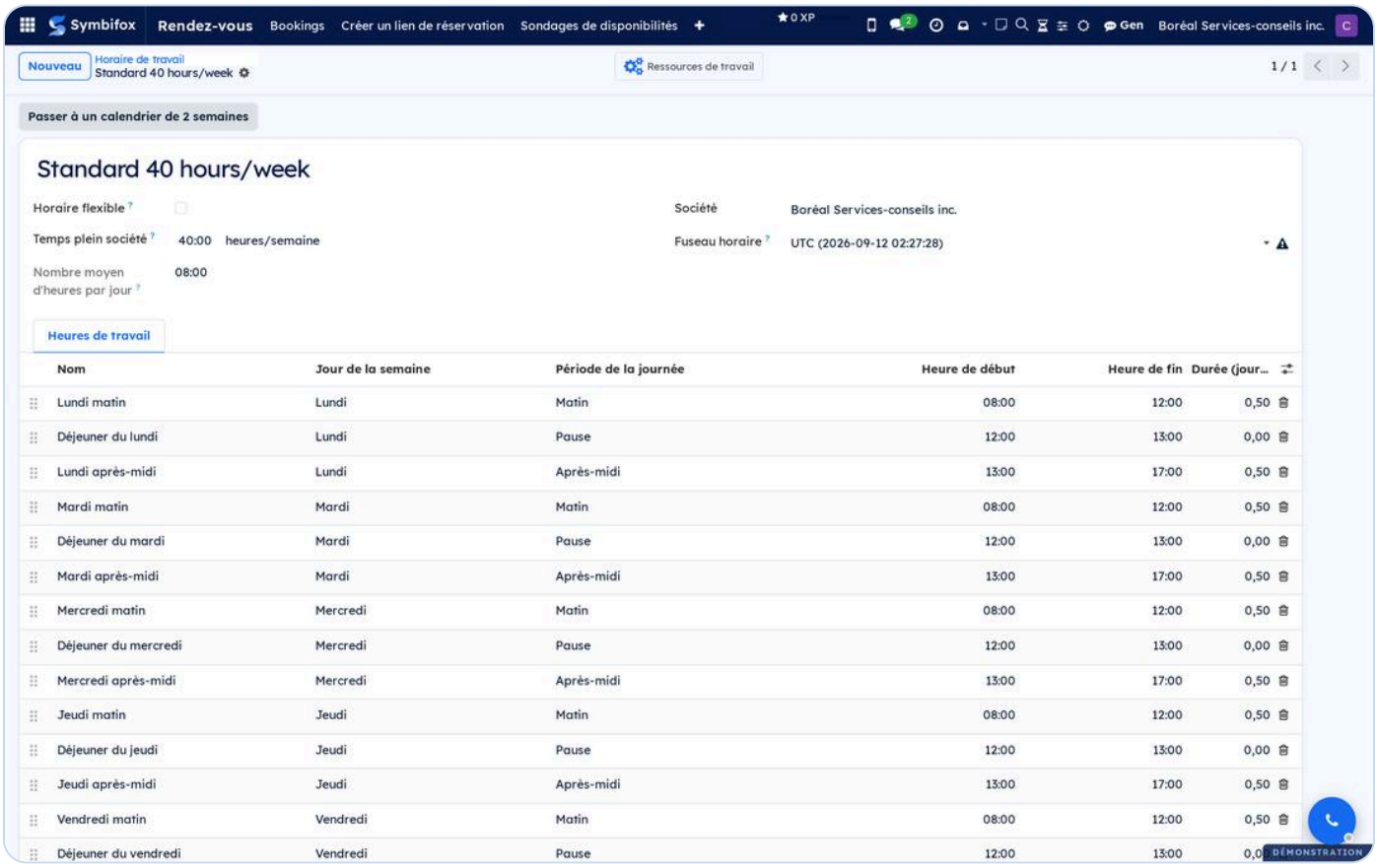
L'envoi automatique des demandes de consentement est lui aussi éteint d'origine : c'est un courriel qui part à un client sans personne dans la boucle, et il s'ouvre base par base, par un réglage système. Demander le consentement en place, sur la page de confirmation, ne dépend pas de ce réglage.

Données de base

Avant d'ouvrir une page de réservation, créez ou vérifiez :

- les **ressources**, une par personne ou par salle qui peut être réservée (la démo en compte 20, toutes humaines, toutes sur le temps de travail standard);
- les **calendriers de disponibilité**, qui ouvrent les heures de la semaine;
- les **combinaisons de ressources**, si une rencontre exige plusieurs ressources libres en même temps;
- les **types de rendez-vous**, un par service offert;
- les **notices de consentement**, si vos rencontres sont enregistrées ou si vous offrez l'infolettre.

Le calendrier livré sur une base neuve mérite un regard : son **Fuseau horaire** vaut UTC tant que personne ne l'a changé, et toutes les heures proposées glissent en conséquence.



Le calendrier de disponibilité

Premiers pas

Ce parcours publie un premier type de rendez-vous chez Boréal, puis prend une réservation dessus comme le ferait un visiteur.

1. Allez à **Rendez-vous** › **Types**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez « Appel découverte » comme nom, une **Durée (heures)** de 0,50, et choisissez le **Calendrier de disponibilité** de l'organisation.
3. Dans **Combinaisons de ressources disponibles**, ajoutez une ligne et choisissez la ressource Camille Tremblay.
4. Cochez **Page publique accessible** et **Lister sur la page d'accueil**, puis saisissez « appel-decouverte » dans **Identifiant URL**.
5. Saisissez 2 dans **Préavis minimum avant réservation (heures)**, pour qu'aucun créneau ne soit offert dans les deux heures qui viennent.
6. Dans l'onglet **Champs du formulaire**, ajoutez un champ « Sujet de l'appel » de type texte, et cochez **Obligatoire**.
7. Dans l'onglet **Courriels planifiés**, ajoutez une ligne : déclencheur avant le rendez-vous, délai de 24 heures, canal courriel, et le gabarit de rappel d'un jour.
8. Enregistrez, puis sélectionnez **Page publique** et réservez un créneau comme le ferait un client.

Résultat : la réservation apparaît sous **Rendez-vous** › **Bookings**, la confirmation part au demandeur avec sa pièce d'agenda, le créneau disparaît de la page publique, et le rappel est programmé pour la veille.

Tâches courantes

Créer un type de rendez-vous

Un type de rendez-vous décrit un service offert : sa durée, ses règles et ses courriels. Il faut le niveau Gestionnaire.

1. Allez à **Rendez-vous** › **Types** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, la **Durée (heures)** et le **Calendrier de disponibilité**.
3. Renseignez **Intervalle entre les créneaux (heures)**, qui espace les débuts proposés, et **Durées proposées (minutes)** si le visiteur choisit lui-même la longueur.
4. Dans **Combinaisons de ressources disponibles**, ajoutez les combinaisons qui peuvent honorer ce type.
5. Saisissez **Préavis minimum avant réservation (heures)** et **Délai limite de modification/annulation (heures)**.
6. Choisissez le **Fournisseur de vidéoconférence**, ou saisissez un **Lieu** pour une rencontre en personne.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : le type apparaît dans la liste avec sa durée et son état de publication, et il devient choisissable dans les liens personnels et les sondages.

> **ASTUCE**
> Un type peut porter un **Projet associé**. Chaque réservation ouvre alors son dossier du bon côté, sans ressaisie.

Composer le formulaire d'accueil

Le formulaire d'accueil est ce que la personne remplit avant de choisir son créneau. Il vous arrive avec la réservation.

1. Ouvrez le type de rendez-vous et allez à l'onglet **Champs du formulaire**.
2. Ajoutez une ligne, saisissez le **Libellé** de la question et choisissez le **Type de champ**.
3. Pour une liste déroulante, saisissez les **Options (une par ligne)**.
4. Cochez **Obligatoire** pour les questions sans lesquelles vous ne pouvez pas préparer la rencontre.
5. Saisissez un **Texte indicatif** pour les questions dont la réponse attendue n'est pas évidente.
6. Facultatif : cochez **Demander le nom de l'organisation** pour ajouter le champ de société au formulaire.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : les réponses de chaque demandeur se lisent sur sa réservation, et paraissent dans la description de l'événement d'agenda si vous avez coché **Les invités voient les réponses du formulaire**.

Publier la page publique et la partager

Une page publique existe pour un type publié. Elle se partage par son adresse, et se retire aussi vite.

1. Ouvrez le type de rendez-vous.
2. Cochez **Page publique accessible**.

3. Saisissez l'**Identifiant URL (slug)**, qui devient la fin de l'adresse.
4. Cochez **Lister sur la page d'accueil** pour que le type paraisse dans la liste de la page d'accueil, ou laissez décoché pour un type accessible par lien direct seulement.
5. Facultatif : renseignez la **Description publique**, l'**Image publique** et la **Couleur d'accent**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Page publique** pour vérifier le rendu.
7. Copiez l'adresse offerte dans **URL publique** et transmettez-la.

Résultat : la page liste les créneaux calculés sur vos vraies disponibilités, dans le fuseau horaire du visiteur.

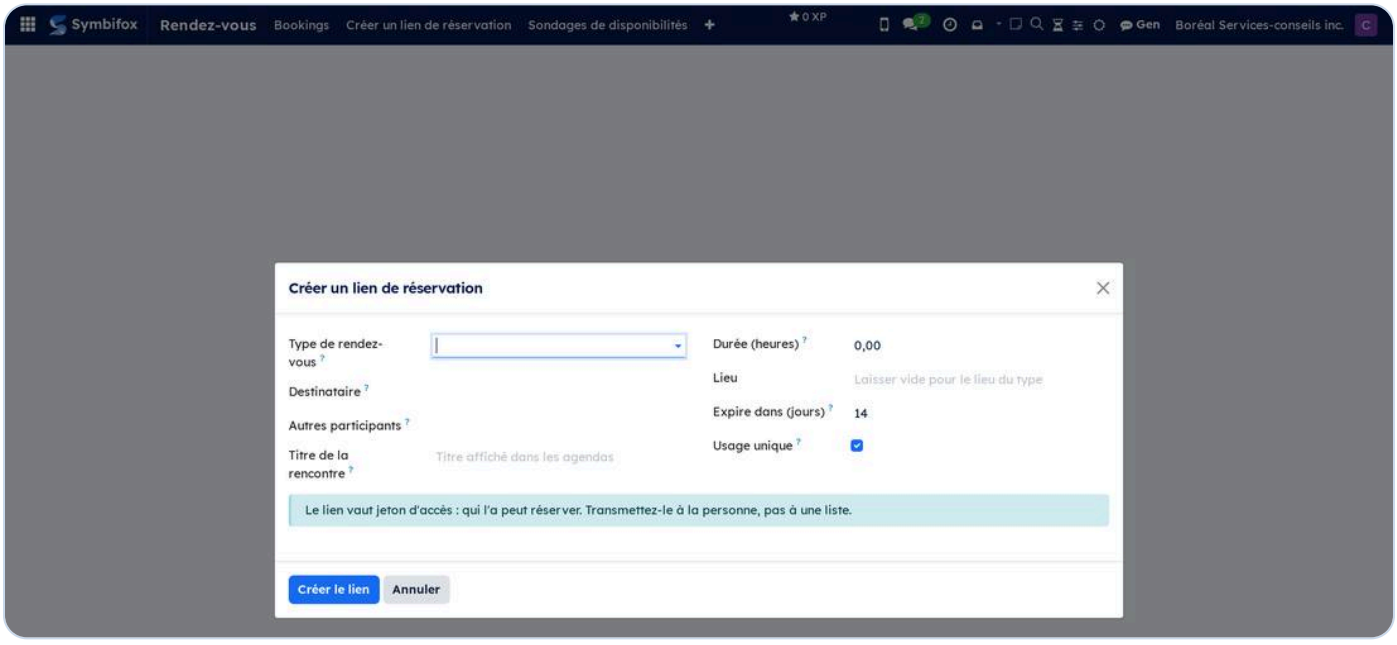
> **IMPORTANT**
> L'adresse d'un type non listé n'est secrète que le temps que personne ne la republie. Pour une invitation qui ne doit servir qu'une fois, préférez un lien de réservation personnel.

Transmettre un lien de réservation personnel

Un lien personnel s'adresse à une personne nommée : elle choisit son créneau, vous gardez la main sur le titre, la durée et la date d'expiration.

1. Allez à **Rendez-vous** › **Créer un lien de réservation**.
2. Choisissez le **Type de rendez-vous** et le **Destinataire**.
3. Facultatif : ajoutez des **Autres participants**, qui recevront l'invitation sans choisir la date.
4. Corrigez le **Titre de la rencontre** si le sujet réel ne se résume pas au type.
5. Saisissez **Expire dans (jours)**, ou 0 pour un lien sans expiration, et décochez **Usage unique** si la personne peut reprendre le lien plus tard.
6. Sélectionnez **Créer le lien**, puis copiez le **Lien à transmettre**.
7. Facultatif : sélectionnez **Créer un autre lien** pour enchaîner sans repasser par le menu.

Résultat : la réservation existe en attente, sans date, et la personne la fixe elle-même. Un lien expiré ou déjà utilisé rend une page qui le dit.



Un lien pour une seule personne

Glisser un lien de rendez-vous dans un courriel

Le même lien se fabrique sans quitter la rédaction d'un courriel ou la fiche d'un contact.

1. Ouvrez le contact et sélectionnez **Envoyer un message**, ou ouvrez le compositeur depuis le fil de discussion d'un enregistrement.
2. Rédigez votre message.
3. Sélectionnez **Insérer un lien de rendez-vous** pour poser le lien dans le corps, avant la signature.
4. Ou sélectionnez **Copier un lien de rendez-vous** pour l'afficher sous le message, prêt à être copié à la main.
5. Envoyez le courriel.

Résultat : un seul lien est fabriqué par message, et le compositeur reste ouvert sur le brouillon en cours. La fiche d'un contact porte le même bouton, **Lien de rendez-vous**, pour les cas où vous n'écrivez pas tout de suite.

Programmer les confirmations, les rappels et les suivis

Chaque type de rendez-vous porte sa propre suite de courriels, avant et après la rencontre.

1. Ouvrez le type de rendez-vous et allez à l'onglet **Courriels planifiés**.
2. Ajoutez une ligne et choisissez le **Déclencheur** : avant ou après la rencontre.
3. Saisissez le **Délai (heures)**.
4. Choisissez le **Canal** : courriel, SMS, ou les deux.
5. Choisissez le **Modèle de courriel**, toujours exigé, même sur un canal SMS.
6. Pour un envoi SMS, saisissez le **Message SMS** : un seul segment, 150 caractères au plus.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : les envois partent seuls, par passes de quinze minutes. Un SMS qui ne peut pas partir, faute de numéro ou parce que l'opérateur le refuse, est remplacé par le courriel : un rappel n'est jamais abandonné en silence.

> **NOTE**
> L'option **Envoyer un accusé de réception** fait partir un courriel dès la soumission du formulaire, avant même le choix du créneau. Elle donne au demandeur un lien pour reprendre sa sélection s'il a fermé l'onglet.

Suivre et confirmer une réservation

La fiche d'une réservation rassemble le demandeur, ses réponses, ses invités et l'état de son consentement.

1. Allez à **Rendez-vous** › **Bookings** et ouvrez la réservation, ou passez en vue liste pour filtrer.
2. Vérifiez le demandeur, la date et la combinaison de ressources retenue.
3. Sélectionnez **Confirmer**. La salle de visioconférence est créée et les participants sont fixés.
4. Facultatif : sélectionnez **Voir l'origine** pour ouvrir le sondage ou la campagne d'où vient la réservation.
5. Facultatif : sélectionnez **Demander le consentement** si l'état du consentement est manquant.
6. Facultatif : sélectionnez **Renvoyer les invitations** pour réexpédier la confirmation et sa pièce d'agenda, dans la langue et le fuseau de chaque lecteur.

Résultat : la réservation passe à l'état confirmé, l'événement d'agenda porte le lien de la salle, et chaque participant a reçu son invitation.

Annuler un rendez-vous et prévenir la personne

Une annulation faite depuis Symbifox ne prévient personne tant que vous ne le demandez pas.

1. Ouvrez la réservation et sélectionnez **Annuler**.
2. Saisissez la **Raison**, qui reste au dossier et se reprend dans l'avis.
3. Cochez **Envoyer un avis d'annulation** si la personne doit l'apprendre.
4. Cochez **Prévenir aussi l'organisateur** si quelqu'un d'autre que vous doit être averti.
5. Sélectionnez **Annuler le rendez-vous**.

Résultat : la réservation passe à l'état annulé, l'événement reste dans l'agenda, barré et marqué disponible, et le créneau redevient offert sur la page publique.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Les deux cases sont décochées d'origine. Une annulation faite parce qu'un client a téléphoné mérite un avis; une annulation d'un doublon ou d'un essai, non.

Gérer les invités additionnels

Un demandeur peut inscrire d'autres personnes, mais rien ne leur est envoyé avant qu'il ne le confirme depuis sa propre boîte de réception.

1. Ouvrez le type de rendez-vous et cochez **Permettre d'inviter d'autres personnes**.
2. Saisissez un plafond dans **Invités additionnels au maximum**.
3. Décidez si **Les invités voient les réponses du formulaire**.
4. Sur une réservation, lisez l'onglet des invités et la colonne **État des invités** : tant qu'elle indique une attente, aucune invitation n'est partie.
5. Facultatif : confirmez ou écartez les invités depuis la réservation, ce qui produit le même effet que le lien reçu par le demandeur.

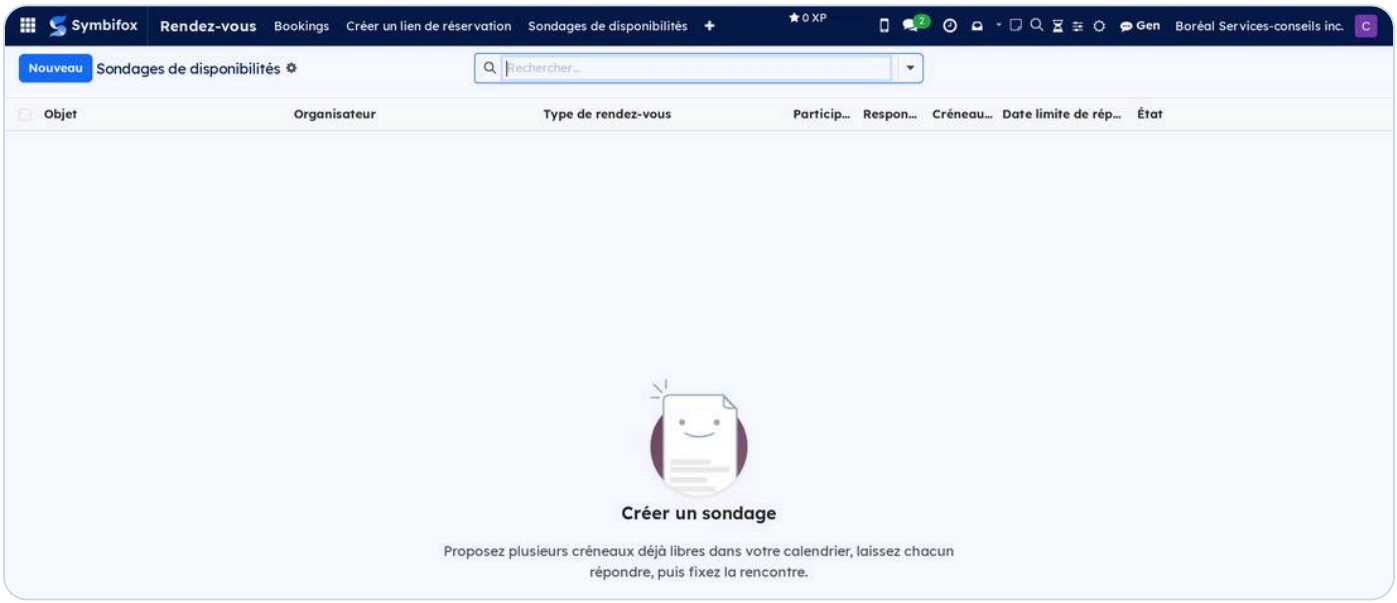
Résultat : les adresses confirmées reçoivent l'invitation d'agenda; les autres n'entrent jamais dans le carnet d'adresses.

Ouvrir un sondage de disponibilités

Le sondage sert quand plusieurs personnes doivent s'entendre sur une heure. Vous proposez des plages déjà libres, chacun répond oui, si nécessaire ou non.

1. Allez à **Rendez-vous** › **Sondages de disponibilités** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'**Objet**, choisissez le **Type de rendez-vous** et la **Date limite de réponse**.
3. Choisissez **Qui propose les créneaux** : vous, un invité qui amorce la grille, ou chacun.
4. Dans l'onglet **Participants**, ajoutez les personnes et cochez **Présence obligatoire** pour celles sans qui la rencontre n'a pas lieu.
5. Sélectionnez **Proposer des créneaux libres**, puis retirez de l'onglet **Créneaux proposés** ce que vous ne voulez pas offrir.
6. Choisissez la **Retenue dans l'agenda** : visible, ou réservation réelle des plages.
7. Sélectionnez **Ouvrir le vote**.

Résultat : chaque participant reçoit son lien personnel et répond depuis son téléphone, dans son propre fuseau horaire. Le compteur des créneaux encore viables se met à jour à chaque réponse.



Aucun sondage en cours

Fixer la rencontre à la clôture d'un sondage

Un sondage ne devient une rencontre que le jour où vous tranchez.

1. Ouvrez le sondage et sélectionnez **Clore le vote** pour que plus personne ne réponde.
2. Sélectionnez **Fixer la rencontre**. Un choix s'ouvre, classé du meilleur créneau au moins bon, avec qui a répondu quoi.
3. Vérifiez le **Créneau retenu**, présélectionné sur le mieux classé, et changez-le au besoin.
4. Sélectionnez **Fixer la rencontre**.
5. Facultatif : depuis la ligne d'un créneau, sélectionnez plutôt **Fixer la rencontre ici** quand vous savez déjà lequel vous voulez.

Résultat : une vraie réservation naît du sondage, avec son événement d'agenda, sa pièce jointe d'agenda, sa salle de visioconférence et ses rappels. Chaque participant reçoit sa confirmation, dans son fuseau horaire.

Faire visiter une propriété

Une inscription décrit une adresse à visiter; le module fabrique ensuite le type de rendez-vous, le calendrier, la ressource et les combinaisons. Préalable : le module des visites de propriétés, qui ajoute le menu **Visites de propriétés**.

1. Allez à **Rendez-vous** › **Visites de propriétés** › **Inscriptions** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'**Adresse**, la **Nature** et l'**Occupation** du logement.
3. Ajoutez les **Vendeurs**, les **Courtiers autorisés** et, pour un logement loué, le **Locataire**.
4. Dans l'onglet **Plages offertes**, saisissez les moments donnés par le vendeur, puis vérifiez le **Fuseau horaire**.
5. Dans l'onglet **Règles de visite**, choisissez le **Mode de confirmation**, cochez **Vérifier l'identité des visiteurs** et **Demander si la personne est représentée**, et renseignez les **Consignes de visite** et l'**Accès à la propriété**.

6. Sélectionnez **Mettre en ligne**, puis **Voir la page de réservation** pour vérifier.
7. Facultatif : sélectionnez **Feuille d'inscription sur place** pour obtenir la page à mettre derrière un code QR pendant une visite libre.

Résultat : les demandes arrivent dans le **Registre des visites**, où les boutons **Accepter**, **Refuser**, **Constater l'arrivée**, **Constater le départ**, **Personne ne s'est présenté** et **Consigner la vérification** font vivre la visite. L'accès à la propriété n'est transmis qu'à la confirmation.

> **IMPORTANT**
> Un logement occupé par un locataire impose un préavis de 24 heures et des visites entre 9 h et 21 h, et l'avis au locataire garde sa trace. Ces règles s'appliquent d'office : elles ne se décochent pas.

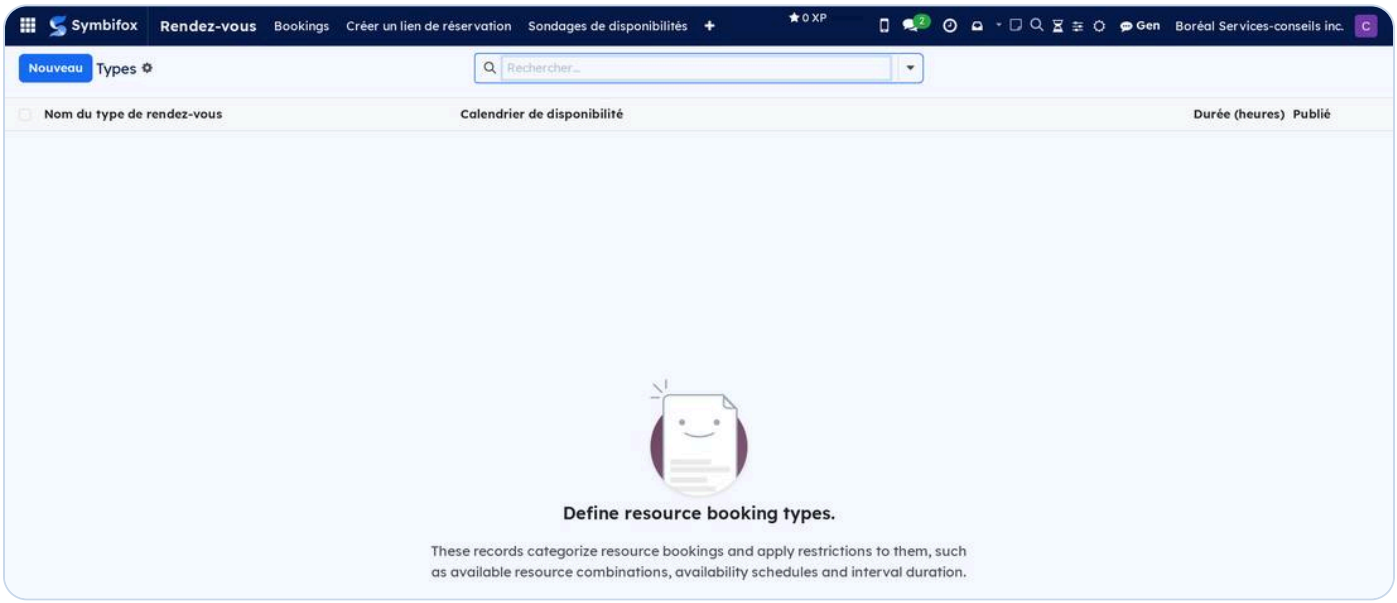
Les menus, un à un

Rendez-vous › **Bookings** : l'agenda des réservations, en semaine, avec le filtre **Involving me** posé d'office. Aucune réservation n'est inscrite sur la démo, la grille est donc vide. La vue liste, offerte en haut à droite, sert à filtrer par état, par type ou par consentement. C'est l'écran d'accueil de l'application.

Rendez-vous › **Créer un lien de réservation** : l'assistant qui fabrique un lien personnel, décrit à Transmettre un lien de réservation personnel. Il s'ouvre en fenêtre, sans liste derrière.

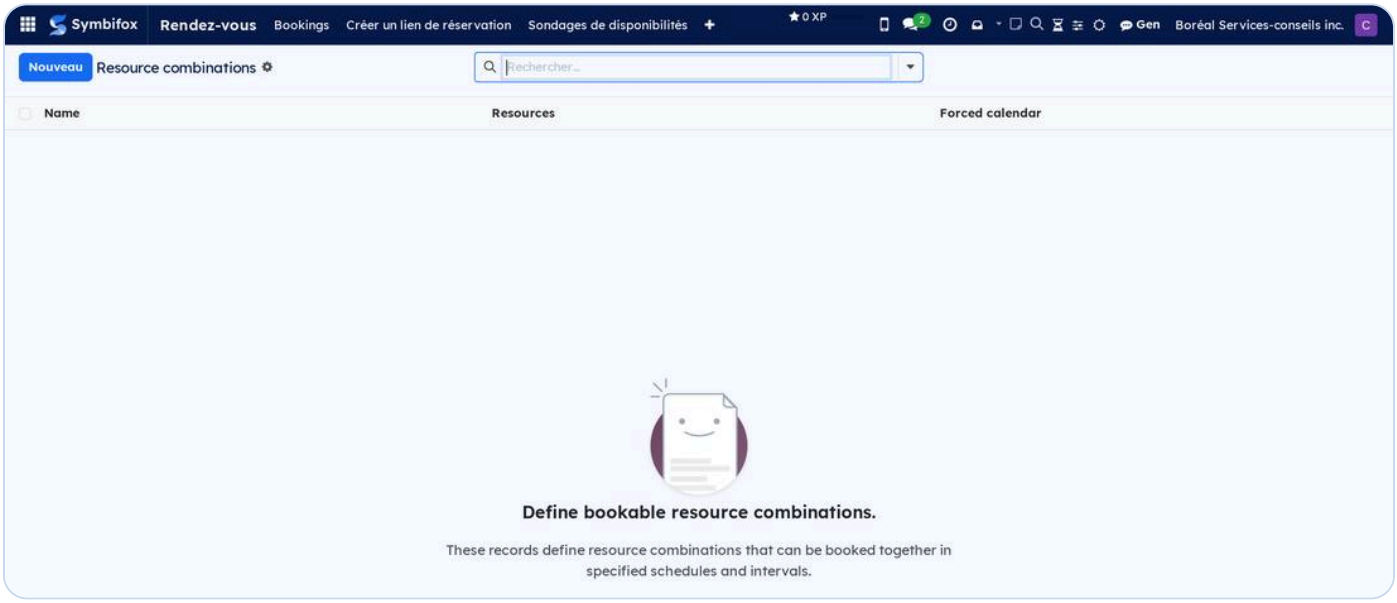
Rendez-vous › **Sondages de disponibilités** : les sondages en cours et clos, en liste, avec l'objet, l'organisateur, le type de rendez-vous, le nombre de participants, les créneaux encore viables, la date limite et l'état. Vide sur la démo, l'écran invite à créer le premier.

Rendez-vous › **Types** : les types de rendez-vous, en liste, avec le nom, le calendrier de disponibilité, la durée et la case **Publié**. Vide sur la démo, l'écran affiche encore son aide d'origine, en anglais.



Les types de rendez-vous

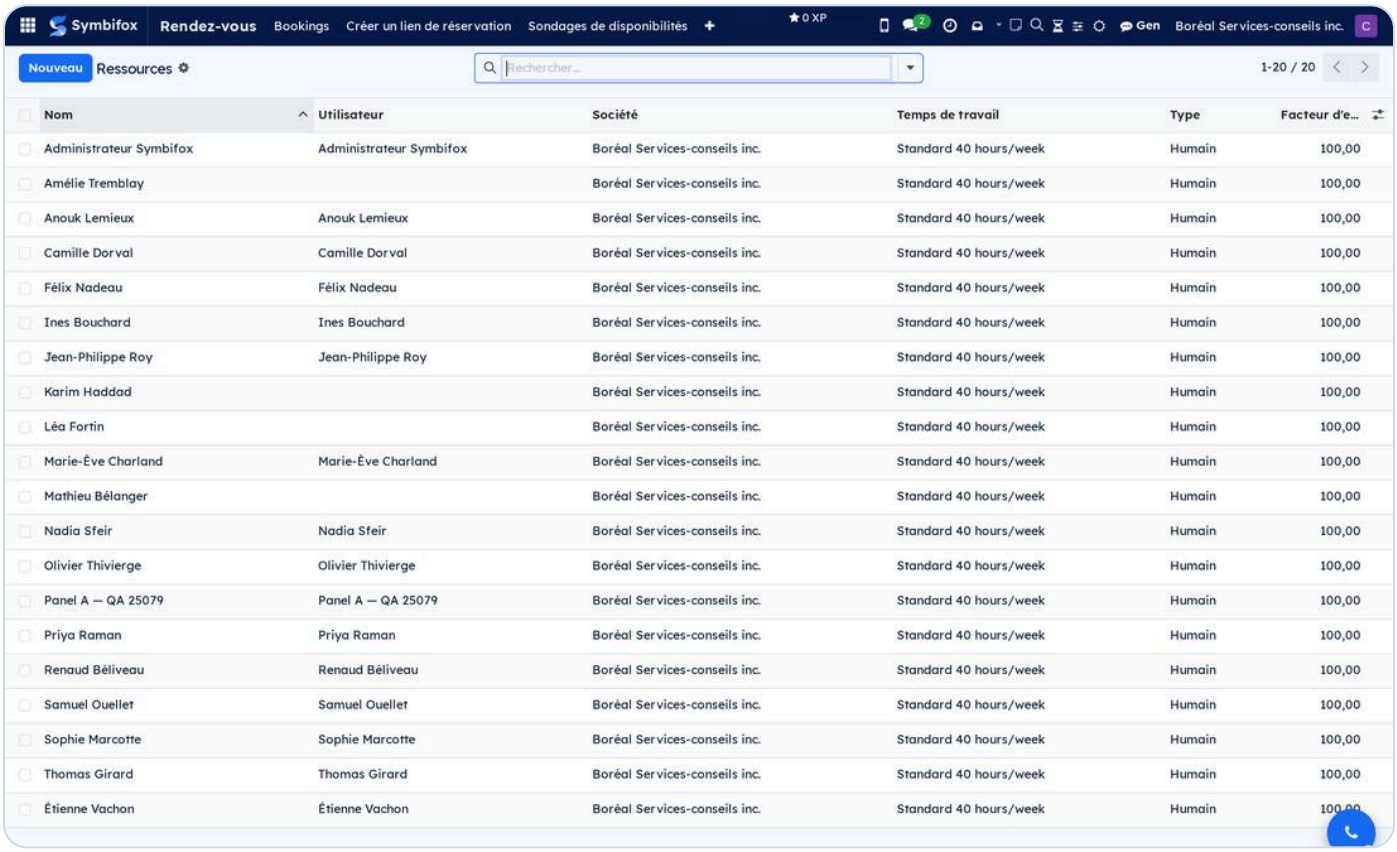
Rendez-vous › **Combinations** : les combinaisons de ressources réservables ensemble, avec leur nom, leurs ressources et le calendrier imposé. Vide sur la démo.



Les combinaisons de ressources

Rendez-vous › **Configuration** : menu de regroupement.

Rendez-vous › **Configuration** › **Resources** : les 20 ressources de Boréal, en liste, avec le nom, l'utilisateur associé, la société, le temps de travail, le type et le facteur d'efficacité. Toutes sont humaines et suivent le temps de travail standard.



Nom	Utilisateur	Société	Temps de travail	Type	Facteur d'e...
Administrateur Symbifox	Administrateur Symbifox	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Amélie Tremblay		Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Anouk Lemieux	Anouk Lemieux	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Camille Dorval	Camille Dorval	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Félix Nadeau	Félix Nadeau	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Ines Bouchard	Ines Bouchard	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Jean-Philippe Roy	Jean-Philippe Roy	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Karim Haddad		Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Léa Fortin		Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Marie-Ève Charland	Marie-Ève Charland	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Mathieu Bélanger		Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Nadia Sfeir	Nadia Sfeir	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Olivier Thivierge	Olivier Thivierge	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Panel A — QA 25079	Panel A — QA 25079	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Priya Raman	Priya Raman	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Renaud Béliveau	Renaud Béliveau	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Samuel Ouellet	Samuel Ouellet	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Sophie Marcotte	Sophie Marcotte	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Thomas Girard	Thomas Girard	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00
Étienne Vachon	Étienne Vachon	Boréal Services-conseils inc.	Standard 40 hours/week	Humain	100,00

Les ressources réservables

Rendez-vous › **Configuration** › **Working Schedules** : les calendriers de disponibilité. La démo n'en a qu'un, celui de l'organisation. Son formulaire porte les heures de travail jour par jour, le fuseau horaire et le passage à un calendrier de deux semaines.

Rendez-vous › **Configuration** › **Congés des ressources** : les absences qui retirent des heures d'un calendrier, en liste ou en agenda. Vide sur la démo. C'est ici qu'une semaine de vacances se déclare, plutôt qu'en modifiant le calendrier de tout le monde.

Référence

Champs du formulaire Type de rendez-vous

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du type de rendez-vous	Le service offert, tel que le visiteur le lit.	Obligatoire
Durée (heures)	La longueur d'une rencontre.	Obligatoire
Intervalle entre les créneaux (heures)	L'espacement entre deux débuts proposés.	Obligatoire
Calendrier de disponibilité	Les heures de la semaine où ce type est offert.	Vide (le calendrier de la société sert alors)
Combinaisons de ressources disponibles	Ce qui doit être libre pour honorer la rencontre.	Vide
Attribution des ressources	Choix automatique de la combinaison, ou choix imposé.	Automatique
Page publique accessible	Rend l'adresse publique active.	Décoché
Lister sur la page d'accueil	Affiche le type dans la liste publique.	Décoché
Identifiant URL (slug)	La fin de l'adresse publique.	Vide
Préavis minimum avant réservation (heures)	Aucun créneau n'est offert plus tôt que ce délai.	0
Délai limite de modification/annulation (heures)	Passé ce délai, le client ne peut plus bouger sa rencontre.	0
Durées proposées (minutes)	Les longueurs offertes au choix du visiteur, séparées par des virgules.	Vide (la durée fixe s'applique)
Fournisseur de vidéoconférence, Lieu	Où la rencontre a lieu.	Selon la configuration
Demander le nom de l'organisation	Ajoute un champ de société au formulaire public.	Décoché
Permettre d'inviter d'autres personnes, Invités additionnels au maximum	Ouvre le champ des invités et le plafonne.	Décoché
Demander le consentement d'enregistrement, Modèle de consentement	Ajoute la case de consentement à l'enregistrement et la notice qui la porte.	Décoché
Offrir l'inscription à l'infolettre, Modèle de consentement infolettre	Ajoute une case d'inscription, jamais pré-cochée.	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Envoyer un accusé de réception	Écrit au demandeur dès la soumission du formulaire.	Décoché
Projet associé	Le projet où les tâches issues de la rencontre sont créées.	Vide

Champs du formulaire Réservation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom de la réservation	Le titre porté par l'événement d'agenda.	Calculé depuis le type et le demandeur
Type de rendez-vous	Le service réservé.	Obligatoire
Demandeur(s)	La ou les personnes qui ont réservé.	Obligatoire
Organisateur	La personne qui reçoit.	Vous
Début, Fin, Durée (heures)	Le créneau retenu.	Vide tant que la personne n'a pas choisi
Combinaison de ressources	Ce qui est retenu pour cette rencontre.	Attribuée automatiquement
État	Brouillon, planifiée, confirmée, annulée.	Brouillon
Consentement à l'enregistrement	Au dossier, demandé, refusé ou manquant.	Manquant
Fuseau horaire du visiteur	Le fuseau détecté au moment de la réservation.	Celui du navigateur
Le lien expire le, Lien à usage unique, État du lien	La vie d'un lien personnel.	Selon l'assistant
Raison de l'annulation	Ce qui a été saisi à l'annulation.	Vide
Origine, Référence d'origine	Le mécanisme d'où vient la réservation : sondage, lien personnel, campagne.	Vide pour une réservation publique

Champs de l'assistant Créer un lien de réservation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Type de rendez-vous	Détermine les disponibilités, la durée, la salle et les courriels.	Obligatoire
Destinataire	La personne qui choisira le créneau.	Obligatoire
Autres participants	Invités qui reçoivent l'invitation sans choisir la date.	Vide
Titre de la rencontre	Ce qui paraît dans les deux agendas.	Pré-rempli depuis le type et l'organisation
Durée (heures)	Remplace la durée du type.	Vide
Lieu	Remplace le lieu du type.	Vide
Expire dans (jours)	0 pour un lien sans expiration.	14
Usage unique	Le lien ne sert qu'une fois.	Coché

Champs du formulaire Sondage de disponibilités

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Objet	Le titre lu par les participants.	Obligatoire
Organisateur	La personne dont le calendrier fournit les créneaux.	Vous
Type de rendez-vous	Ce qui pilote la durée et tout ce qui suit la clôture.	Obligatoire
Qui propose les créneaux	Vous, un invité qui amorce, ou chacun.	Vous
Nombre maximal de créneaux, Plages par personne	Les plafonds qui gardent le recoupement lisible.	Selon le sondage
Date limite de réponse	Passé ce moment, la clôture automatique s'applique.	Vide
Retenue dans l'agenda	Visible, ou réservation réelle des plages.	Visible
Envoyer les invitations à l'ouverture	Décoché, l'ouverture n'écrit à personne.	Coché
Lien d'inscription libre, Inscriptions max., Domaines admis	La porte ouverte à qui vous ne connaissez pas d'avance, et ses garde-fous.	Décoché
Montrer les réponses de chacun	Affiche qui a répondu quoi sur la page de vote.	Coché
Message aux participants	Affiché en tête de la page de vote.	Vide

Rapports et exports

- Les listes de réservations, de types, de ressources et de sondages s'exportent par **Action** › **Exporter**.
- Chaque confirmation et chaque renvoi d'invitation portent une pièce d'agenda que le lecteur ajoute à son propre calendrier.
- Le compte rendu d'une rencontre tenue sur un rendez-vous relève de Rencontres.

Automatisations

- **Envoi des courriels planifiés** : toutes les quinze minutes. Les rappels et les suivis programmés sur le type partent dans cette passe. Une réservation qui échoue est isolée et consignée, sans arrêter l'envoi pour les autres.
- **Rappel borné des deux côtés** : un rappel « deux heures avant » ne part pas dans la minute pour une réservation prise à l'intérieur de sa propre fenêtre, et une passe de rattrapage ne rejoue pas un rappel de la veille.
- **Nettoyage des événements orphelins** : une fois par jour, les événements d'agenda passés dont la réservation n'existe plus sont retirés.
- **Réparation des salles de visioconférence** : toutes les quinze minutes, les rencontres tombées sur un lien de secours retrouvent leur salle dédiée dès que le service répond.
- **Relances et clôtures des sondages** : toutes les six heures, deux relances aux personnes qui n'ont pas répondu, à deux et cinq jours, puis la clôture des sondages échus. Cette tâche est livrée éteinte : elle écrit à des tiers, et elle s'active volontairement, une fois les courriels relus.
- **Fermeture des visites passées** : toutes les heures, avec la demande de rétroaction qui suit.
- **Appréciation après la rencontre** : une demande à trois émojis part au contact, une seule fois par rendez-vous, si le réglage est activé et si la personne n'a pas été sollicitée récemment.

Pages publiques et portail

- La page d'accueil de réservation liste les types publiés et listés. Chaque type a ensuite sa propre page, à l'adresse bâtie sur son identifiant.
- Après la soumission du formulaire, le demandeur choisit son créneau, puis atteint sa page de confirmation : il y voit sa rencontre, la déplace ou l'annule tant que le délai le permet.
- Les liens d'annulation et de confirmation des invités voyagent par courriel. Les ouvrir n'agit jamais : la page demande d'abord, et seule la réponse donnée sur la page décide.
- Le sondage de disponibilités a sa page de vote par participant, sa page d'inscription libre, et son envoi de code à six chiffres quand une personne inscrite d'elle-même veut changer ses réponses.
- Le module des visites ajoute trois pages à jeton : la décision du vendeur, la feuille d'inscription sur place et la rétroaction après la visite.
- L'espace client affiche une tuile **Bookings**, d'où le client retrouve ses réservations.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_appointment` (Rendez-vous, pages publiques). Le cœur de tout ce que ce chapitre décrit : pages publiques par type, formulaire d'accueil, liens personnels, invités additionnels, courriels planifiés et rappels SMS, consentements, fuseau du visiteur, salles de visioconférence, courriels à vos couleurs. Installé sur la démo; rien à activer au-delà des réglages de marque.

MODULE

`bf_appointment_poll` (Rendez-vous, sondage de disponibilités). Le menu **Sondages de disponibilités**, sa page de vote publique et le choix du créneau à la clôture. Installé sur la démo. La tâche de relance et de clôture est livrée éteinte, à ouvrir volontairement.

MODULE

`bf_appointment_visit` (Rendez-vous, visites de propriétés). Le menu **Visites de propriétés**, avec les inscriptions et le registre des visites : plages du vendeur croisées avec celles du courtier, approbation depuis un lien, identité consignée sans jamais être copiée, encadrement du logement occupé, visite libre et rétroaction. Exige ses deux niveaux de droits (module publié, non illustré).

MODULE

`bf_cx_appointment` (Rendez-vous, appréciation). La demande d'appréciation à trois émojis après une rencontre terminée, et la note versée au registre des appréciations. Installé sur la démo; s'active par **Feedback après rendez-vous**.

MODULE

`bf_outreach_appointment` (Rendez-vous, démarchage). Le lien de réservation porté par une campagne et posé sur chaque cible, l'interaction consignée et l'étape franchie dès qu'un rendez-vous est pris. Installé sur la démo; il suffit qu'une campagne nomme un type de rendez-vous.

Comprendre

Une annulation garde son événement d'agenda. L'événement reste où il est, barré et marqué disponible, plutôt que d'être effacé. C'est le marquage, et non l'effacement, qui libère le créneau : votre agenda garde ainsi la trace d'une plage qui avait été retenue puis abandonnée.

Ouvrir un lien ne décide rien. Les liens d'annulation et de confirmation d'invités partent par courriel et par invitation d'agenda. Les antivirus et les aperçus de liens les suivent tout seuls. C'est pourquoi ouvrir l'adresse affiche une page qui demande, et pourquoi seule la réponse donnée sur cette page agit.

Le consentement ne bloque jamais la rencontre. Il dit ce que vous avez le droit d'en faire. Une réservation dont le consentement manque a lieu quand même; elle ne doit simplement pas être enregistrée. Un refus est une réponse : il est conservé, il n'est plus redemandé, et il n'annule rien. La question se pose là où il y a une page pour la poser, et part par courriel quand il n'y en a pas, par exemple pour une réservation saisie à la main.

Les heures suivent le visiteur. Le fuseau retenu est d'abord celui du navigateur de la personne, puis la fenêtre d'affichage du type, puis le calendrier de l'organisation; sa fiche de contact vient en dernier, parce que ce champ est rarement rempli par la personne qu'il décrit. Le fuseau détecté reste sur la réservation, de sorte que la grille, la page de confirmation, les courriels et la pièce d'agenda annoncent tous la même heure.

Un lien personnel se reprend, il ne se double pas. Si la personne réserve par la page publique au lieu de suivre son lien, c'est son lien qui est repris : le titre que vous aviez écrit reste, et aucune seconde rencontre n'apparaît à côté. Un lien personnel voyage rarement seul, puisque la signature du même courriel porte souvent le lien public.

Le sondage ne fige pas votre agenda. Les créneaux proposés viennent de vos disponibilités réelles, et la retenue posée sur chacun est visible sans être bloquante : les réservations publiques continuent de passer pendant le vote. Le niveau qui réserve vraiment existe, mais il ferme alors chaque plage choisie, et ce n'est pas ce qu'on veut la plupart du temps. Un créneau cesse d'être viable dès qu'une personne obligatoire y répond non, et sa retenue est libérée aussitôt.

La clôture n'invente pas de chemin parallèle. Fixer la rencontre appelle exactement ce que fait une réservation ordinaire : événement d'agenda, pièce jointe, salle de visioconférence, rappels. Le sondage n'est qu'une façade posée devant le même moteur.

Les visites obéissent à des règles qui ne sont pas les vôtres. Le registre se ferme au moment où l'arrivée est constatée, parce qu'un document qu'on peut retoucher après coup ne vaut rien le jour où il sert. L'identité se consigne, jamais ne se copie. Et le préavis de 24 heures d'un logement loué est d'ordre public : personne ne peut y renoncer d'avance.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
La page publique n'offre aucun créneau.	Le préavis minimum écarte tout ce qui est proche, ou aucune combinaison n'est libre sur le calendrier retenu.	Réduisez le préavis, vérifiez les combinaisons du type et les congés des ressources.
Les heures offertes sont décalées de plusieurs heures.	Le calendrier de disponibilité est resté en UTC, comme sur une base neuve.	Ouvrez le calendrier et corrigez son **Fuseau horaire**.
L'adresse publique répond que la page n'existe pas.	**Page publique accessible** est décoché, ou l'identifiant URL a changé.	Cochez la case et vérifiez l'identifiant sur le type.
Le type est publié mais absent de la page d'accueil.	**Lister sur la page d'accueil** est décoché, ce qui est le réglage d'un type accessible par lien seulement.	Cochez la case, ou transmettez l'adresse directe.
Le rappel SMS n'est jamais parti.	Aucun numéro au dossier, refus de l'opérateur, ou aucun module d'envoi SMS installé.	Rien n'est perdu : le courriel a pris le relais. Complétez le numéro du contact pour les prochaines fois.
Le client dit n'avoir jamais reçu son invitation.	Le partage générique du portail a été employé au lieu du renvoi d'invitation.	Sélectionnez **Renvoyer les invitations** sur la réservation.
Les invités additionnels n'ont rien reçu.	Le demandeur n'a pas confirmé la liste depuis sa boîte de réception.	Relancez le demandeur, ou confirmez les invités depuis la réservation.
Le sondage ne relance personne et ne se clôt pas seul.	La tâche de relance et de clôture est livrée éteinte.	Faites-la activer par un gestionnaire, une fois les courriels relus.

Voir aussi

- Calendrier
- Rencontres
- Contacts
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres)
- Expérience client
- Démarchage
- SMS, appels et téléphone SIP
- Paramètres et identité de marque



PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Rencontres

Préparer l'ordre du jour, tenir la rencontre, consigner décisions et présences, puis livrer un compte rendu que le client retrouve dans son portail.

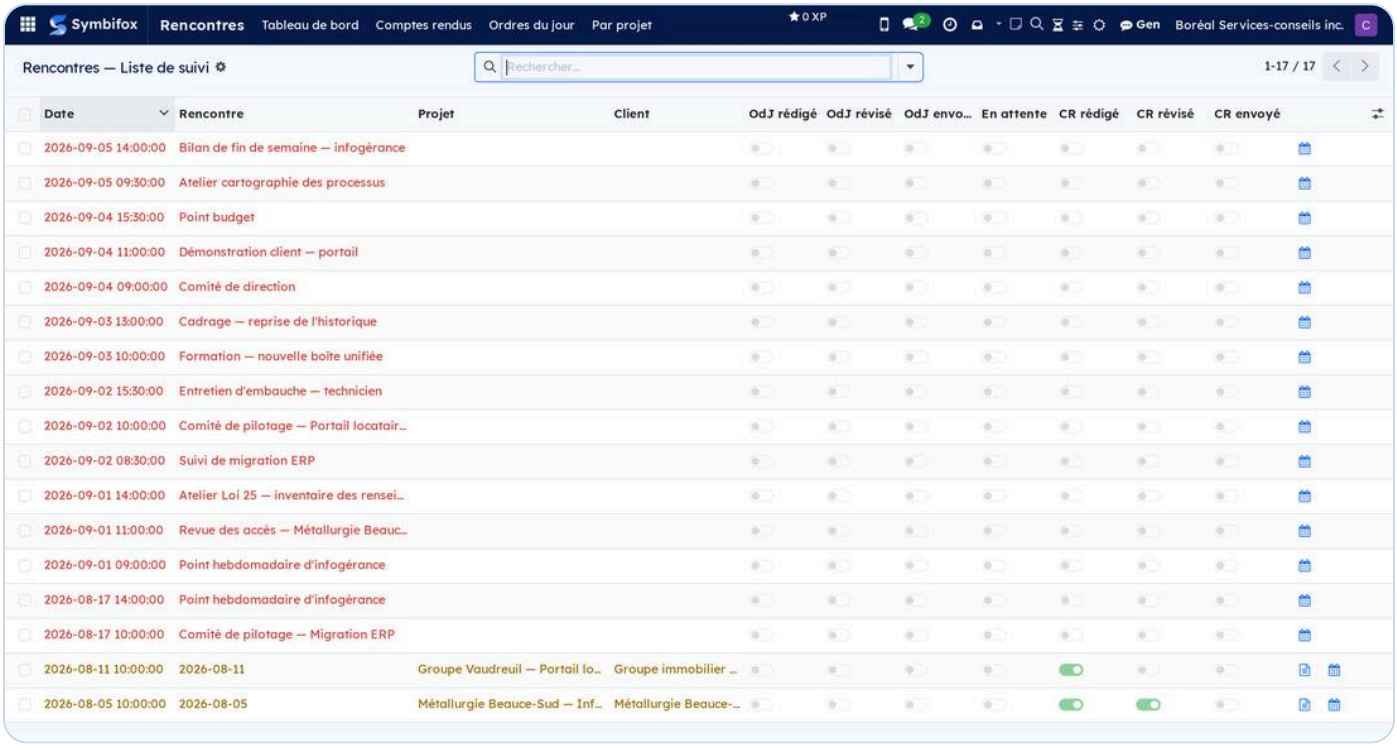
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Rencontres, Rencontres - Portail client, Rencontres et Archive d'appels, Expérience client - feedback post-rencontre · Révisé le 2026-09-12

L'application Rencontres couvre la vie complète d'une rencontre : l'ordre du jour préparé et envoyé, les notes prises pendant la discussion, les décisions et les présences consignées, puis le compte rendu livré aux participants. Elle s'adresse à qui anime des rencontres de projet ou de comité : chargés de projet, gestionnaires, adjointes. Le résultat concret est un document à vos couleurs, envoyé aux bonnes personnes, dont chaque décision reste rattachée au projet. Un tableau de bord dit, à tout moment, ce qui reste à préparer et à livrer.

Vue d'ensemble

Un **ordre du jour** prépare une rencontre à venir : ses objectifs, son contexte, ses **sujets** avec leur durée et leur intervenant, et les **éléments d'action** à discuter. Un **compte rendu** raconte la rencontre tenue : ses sujets abordés, ses **décisions** avec leur décideur, ses **présences** (présent, absent, excusé) et son verbatim. Les deux se rattachent au même **événement calendrier** et au même projet : créer un compte rendu depuis une rencontre déjà pourvue d'un ordre du jour relie les deux et reporte le projet, sans ressaisie.

Le suivi se fait par exception : une rencontre est présumée mériter un ordre du jour et un compte rendu, et la liste de suivi montre, étape par étape, où chacune en est.



Les sept étapes d'une rencontre

Rencontres dialogue avec plusieurs applications. Chaque ordre du jour et chaque compte rendu appartiennent à un projet de Projet, et les tâches ouvertes de ce projet peuvent s'inviter d'elles-mêmes à la prochaine rencontre. L'événement vient de Calendrier, qui signale les rencontres encore sans ordre du jour. Les décisions se versent dans les matrices de Base de connaissances. L'assistant décrit dans Gen, l'assistant pré-remplit un ordre du jour et raffine un compte rendu. Une rencontre tenue sur un rendez-vous pris en libre-service vient de Rendez-vous.

Ce que Symbifox ajoute ici n'est pas un module greffé sur une application d'Odoo : Rencontres est une application entière, qui n'existe pas dans Odoo Community. Trois modules la complètent : le portail client, le pont vers les appels archivés et la demande d'appréciation après l'envoi.

Configuration

Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**, sur la ligne **Rencontres** de la fiche de chaque personne.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Voir, créer et modifier les ordres du jour et les comptes rendus, les envoyer, tenir les présences et les décisions, lire le tableau de bord.
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus importer un compte rendu reçu d'une autre organisation et lancer les passes de l'assistant.
Portail	Un client retrouve, dans son espace, les comptes rendus qui lui ont déjà été envoyés. Rien d'autre.

Paramètres

Ces réglages se posent sur la société, dans **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Sociétés**.

Réglage	Effet
Logo Rencontres	Le logo posé sur le bandeau sombre des documents et des courriels de l'application. Prenez une version blanche monochrome; sans lui, le logo courant sert.
Dire au destinataire ce qui a changé au renvoi	La valeur par défaut de la case du même nom sur les nouveaux ordres du jour. Décoché d'origine.
Joindre la copie machine aux comptes rendus	La valeur par défaut de la case qui joint au courriel une copie reprenable par une autre organisation. Décoché d'origine.

Deux autres se règlent par personne, sur sa fiche d'utilisateur : l'**Horizon des ordres du jour à préparer**, en jours à venir (90 au plus), et l'**Horizon des comptes rendus en retard**, en jours passés (180 au plus). Ils bornent ce que le tableau de bord affiche. Enfin, **Feedback après compte rendu**, dans les paramètres généraux, déclenche la demande d'appréciation qui suit un envoi.

Données de base

Avant de préparer une première rencontre, vérifiez :

- les **projets**, puisqu'un ordre du jour en exige un;
- les **étiquettes d'événement** du calendrier, qui dispensent d'un coup toute une catégorie de rencontres (les points d'équipe hebdomadaires, les plages de travail) grâce aux cases **Sans ordre du jour formel** et **Exclure du tableau de bord**;
- les **exclusions**, si des projets entiers ou des contacts entiers ne doivent jamais paraître au tableau de bord;
- les **matrices de connaissances** des projets, si vos décisions doivent y remonter.

Premiers pas

Ce parcours prépare la rencontre de suivi d'un mandat de Boréal, la tient, puis en livre le compte rendu.

1. Allez à **Calendrier**, ouvrez la rencontre prévue avec le client et sélectionnez **Créer OdJ**. L'ordre du jour s'ouvre, rattaché à l'événement.
2. Choisissez le **Projet**, vérifiez la **Date** et la **Durée prévue (minutes)**, puis saisissez les **Objectifs**.
3. Dans l'onglet **Sujets**, ajoutez trois lignes : le sujet, sa **Durée (min)** et son **Intervenant**.
4. Sélectionnez **Envoyer**, vérifiez les destinataires, puis confirmez l'envoi. L'ordre du jour part avec son document en pièce jointe.
5. Le jour venu, ouvrez l'ordre du jour et sélectionnez **Démarrer la rencontre**. Les zones de notes s'ouvrent, pré-remplies avec le contexte de chaque sujet.
6. Prenez vos notes sujet par sujet, et ajoutez les décisions au fil de la discussion dans l'onglet **Décisions**.
7. Sélectionnez **Créer le compte rendu**. Les notes, les décisions et les tâches liées passent dans le compte rendu, qui reprend le projet et l'événement.
8. Complétez le **Résumé exécutif**, sélectionnez **Importer présences**, ajoutez les **Destinataires du rapport**, puis sélectionnez **Marquer révisé** et **Envoyer le résumé**.

Résultat : le compte rendu est envoyé avec son document à vos couleurs, la liste de suivi affiche ses sept étapes franchies, et le client retrouve le document dans son espace.

Tâches courantes

Préparer un ordre du jour

Un ordre du jour se prépare depuis la rencontre du calendrier, ce qui garde les deux liés, ou depuis l'application quand aucun événement n'existe encore.

1. Allez à **Rencontres** › **Ordres du jour** › **Tous les ordres du jour** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Titre**, choisissez le **Projet** et la **Date**, et vérifiez le **Client** repris du projet.
3. Choisissez le **Mode** de la rencontre et la **Langue**, qui pilote le document et le courriel.
4. Saisissez les **Objectifs**, le **Contexte** et, au besoin, la **Préparation**.
5. Dans l'onglet **Sujets**, ajoutez une ligne par point, avec sa **Durée (min)**, son **Intervenant** et ses **Notes / Contexte**.
6. Facultatif : sélectionnez **Cloner depuis la série** pour reprendre la dernière occurrence d'une rencontre récurrente.
7. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultat : l'ordre du jour passe à l'état confirmé, son nombre de sujets s'affiche en liste, et il devient imprimable par **Imprimer PDF**.

> **ASTUCE**
> Sur l'événement du calendrier, un bandeau signale une rencontre à venir qui n'a pas encore d'ordre du jour. Cochez **Sans ordre du jour formel** pour les points courts ou récurrents qui n'en méritent pas.

Inscrire une tâche à discuter à la prochaine rencontre

Une tâche de projet peut s'inviter d'elle-même à l'ordre du jour, sans que personne ait à y penser le jour venu.

1. Allez à **Projet** › **Tâches** › **Toutes les tâches** et ouvrez la tâche.
2. Pour un rattachement à une rencontre précise, choisissez l'ordre du jour dans **Rencontre à venir**.
3. Pour un rattachement souple, réglez **Discuter à** sur la prochaine rencontre admissible, ou sur toutes tant que la tâche reste ouverte.
4. Depuis une liste de tâches, sélectionnez plutôt **Action** › **Discuter à la prochaine rencontre projet** ou **Discuter à la prochaine rencontre client**.
5. Sur la tâche, sélectionnez le bouton d'accès rapide **Prochaine rencontre** pour vérifier où elle paraîtra.

Résultat : la tâche figure dans l'onglet **Éléments d'action à discuter** de l'ordre du jour, dans son document et dans son courriel, et disparaît d'elle-même dès qu'elle est fermée.

> **NOTE**
> Annuler un ordre du jour ne perd pas ces tâches : celles qui y étaient rattachées explicitement reçoivent une activité à faire le jour même, et celles qui portaient une étiquette souple basculent d'elles-mêmes sur la rencontre suivante.

Envoyer l'ordre du jour

L'envoi fait deux choses : il transmet le document et il ouvre la fenêtre pendant laquelle les destinataires peuvent proposer leurs points.

1. Ouvrez l'ordre du jour et vérifiez les **Destinataires**. Vides, ce sont les participants qui reçoivent le courriel.
2. Facultatif : cochez **Autoriser les contributions des destinataires** pour joindre au courriel un lien de proposition.
3. Sélectionnez **Envoyer** pour un envoi direct, ou **Envoyer avec options…** pour passer par l'assistant de composition et ajouter un mot.
4. Vérifiez le bandeau d'envoi sur le formulaire : il indique si le courriel est réellement parti.
5. Si l'ordre du jour a été transmis autrement, par un logiciel de messagerie ou de main à main, sélectionnez **Marquer envoyé à la main**.

Résultat : l'état d'envoi passe à envoyé, la date de départ est inscrite, et le contenu communiqué est figé comme repère de comparaison.

> **IMPORTANT**
> L'état « Envoi non confirmé » signale un assistant de composition ouvert puis abandonné. Rien n'est parti : reprenez l'envoi, ou déclarez-le à la main si la transmission s'est faite ailleurs.

Recueillir et modérer les sujets proposés

Entre l'envoi et la confirmation, les destinataires peuvent proposer des sujets et des notes depuis une page à jeton, sans compte.

1. Ouvrez l'ordre du jour envoyé et lisez le compteur des sujets proposés à examiner.
2. Allez à l'onglet **Sujets** : les propositions portent leur origine et le nom de leur auteur.
3. Ouvrez une proposition et lisez son contenu.
4. Sélectionnez **Accepter** pour la verser à l'ordre du jour officiel, ou **Rejeter** pour la laisser consultable mais hors document.
5. Sélectionnez **Confirmer** quand la préparation est close : la fenêtre de contribution se referme.

Résultat : seuls les sujets acceptés paraissent dans le document et dans le courriel; les propositions en attente n'y figurent jamais.

Tenir la rencontre

Le jour de la rencontre, l'ordre du jour devient votre cahier de notes.

1. Ouvrez l'ordre du jour et sélectionnez **Démarrer la rencontre**. Un ordre du jour encore en brouillon est confirmé au passage.
2. Prenez vos notes sujet par sujet, dans la zone de notes ouverte sous chacun.
3. Utilisez l'onglet **Notes en direct** pour ce qui n'appartient à aucun sujet.
4. Dans l'onglet **Décisions**, ajoutez une ligne par décision, avec son **Décideur** et son **Contexte**.
5. Facultatif : sélectionnez **Ajouter une action** pour créer sur-le-champ une tâche rattachée à cette rencontre.

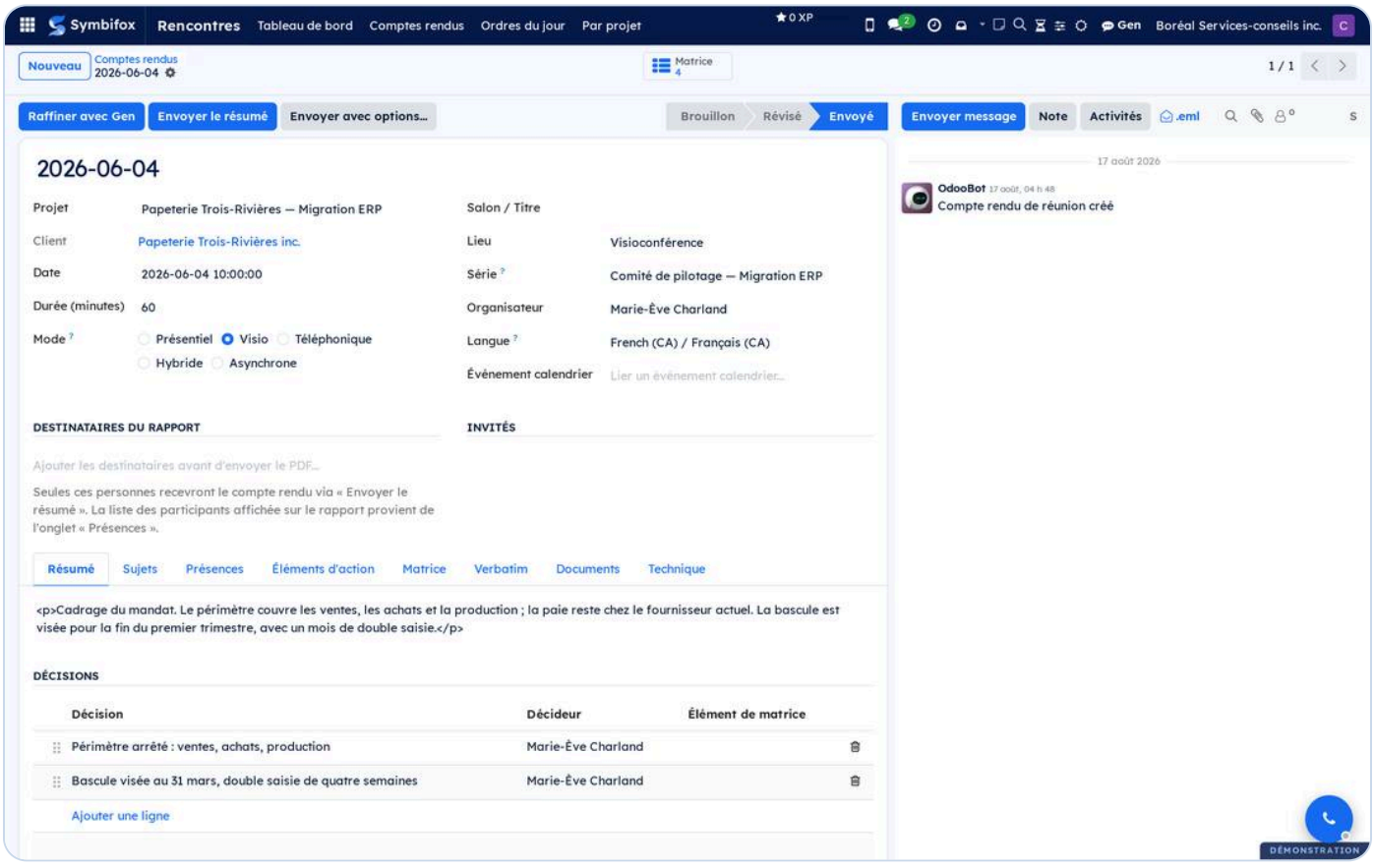
Résultat : rien de tout cela ne paraît dans le document de l'ordre du jour. Ces notes et ces décisions sont transférées au compte rendu au moment où vous le créez.

Créer le compte rendu et consigner la rencontre

Le compte rendu reprend tout ce que la préparation et la discussion ont produit.

1. Ouvrez l'ordre du jour et sélectionnez **Créer le compte rendu**. Depuis le calendrier, le bouton **Créer compte rendu** fait la même chose.
2. Complétez le **Résumé exécutif**, qui ouvre le document.
3. Dans l'onglet **Sujets**, vérifiez les points abordés et leurs **Points clés**.
4. Dans l'onglet **Présences**, sélectionnez **Importer présences** pour reprendre les invités de l'événement, puis réglez chaque **Statut** et chaque **Rôle**.
5. Dans l'onglet **Éléments d'action**, vérifiez les tâches issues de la rencontre et leur responsable.
6. Dans l'onglet **Matrice**, rattachez les décisions aux éléments de la matrice de connaissances du projet.
7. Sélectionnez **Marquer révisé**.

Résultat : le compte rendu passe à l'état révisé et attend ses destinataires. Ses décisions, ses présences et ses éléments d'action sont désormais lisibles au même endroit.



Un compte rendu prêt à réviser

Envoyer le compte rendu

L'envoi est ce qui fait exister le compte rendu pour le client : c'est lui, et lui seul, qui ouvre l'accès au portail.

1. Ouvrez le compte rendu et renseignez les **Destinataires du rapport**. Sans eux, rien ne part.

2. Vérifiez la **Langue**, qui pilote le document et le courriel.
3. Facultatif : cochez **Joindre la copie lisible par la machine** si votre correspondant tient lui aussi ses rencontres dans Symbifox.
4. Sélectionnez **Envoyer le résumé** pour un envoi direct aux destinataires inscrits, ou **Envoyer avec options…** pour passer par l'assistant de composition.
5. Si le compte rendu a été transmis hors de Symbifox, sélectionnez **Marquer envoyé à la main**, et **Retirer l'envoi manuel** en cas d'erreur.

Résultat : le courriel part avec le document en pièce jointe, l'état passe à envoyé, la date de départ est inscrite, et les destinataires retrouvent le compte rendu dans leur espace client.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> La liste des participants affichée sur le document vient de l'onglet **Présences**. Elle ne sert jamais de liste d'envoi : quelqu'un assiste à une rencontre sans pour autant devoir en recevoir le compte rendu.

Faire appel à l'assistant

L'assistant prépare un ordre du jour et relit un compte rendu. Les deux passes sont réservées aux gestionnaires.

1. Sur un ordre du jour en brouillon, sélectionnez **Pré-remplir avec Gen**. Les objectifs, le contexte et une première liste de sujets se remplissent à partir du projet et de son historique.
2. Suivez l'avancement sur le formulaire; en cas d'échec, sélectionnez **Relancer le pré-remplissage**.
3. Sur un compte rendu, sélectionnez **Raffiner avec Gen**.
4. Dans **Points à regarder**, saisissez ce que la passe doit vérifier en plus : corrections connues, contexte utile.
5. Sélectionnez **Lancer le raffinage**.

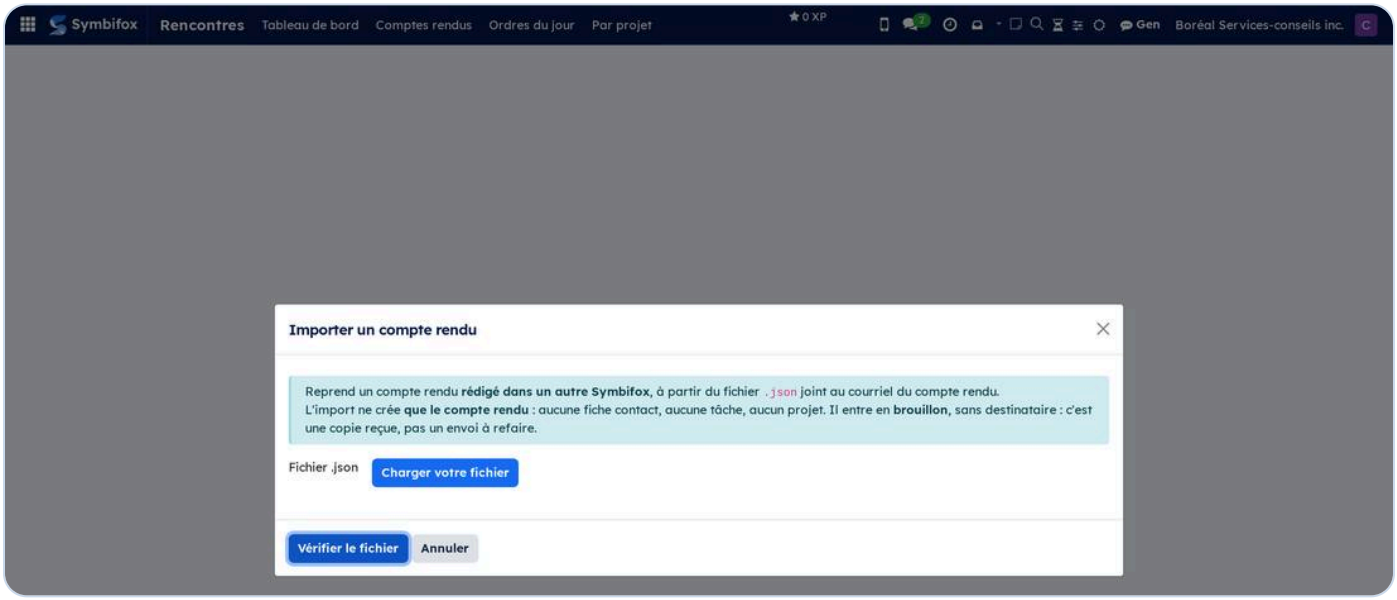
Résultat : la passe est toujours complète, vos consignes s'y ajoutent sans la rétrécir. Relisez le résultat avant de marquer le compte rendu révisé : c'est vous qui signez.

Importer un compte rendu reçu d'une autre organisation

Quand votre correspondant tient lui aussi ses rencontres dans Symbifox, son courriel porte une copie reprenable : vous la versez chez vous sans rien retaper.

1. Allez à **Rencontres** › **Comptes rendus** › **Importer un compte rendu**.
2. Sélectionnez **Charger votre fichier** et choisissez la pièce jointe reçue.
3. Sélectionnez **Vérifier le fichier**. Le contenu s'affiche, sans que rien ne soit créé.
4. Facultatif : choisissez le **Projet** où ranger la copie.
5. Sélectionnez **Importer**, ou **Importer quand même** si le même compte rendu a déjà été repris.

Résultat : le compte rendu entre en brouillon, sans destinataire. L'import ne crée ni contact, ni tâche, ni projet : c'est une copie reçue, pas un envoi à refaire.



Reprendre un compte rendu reçu

Tenir le tableau de bord à jour

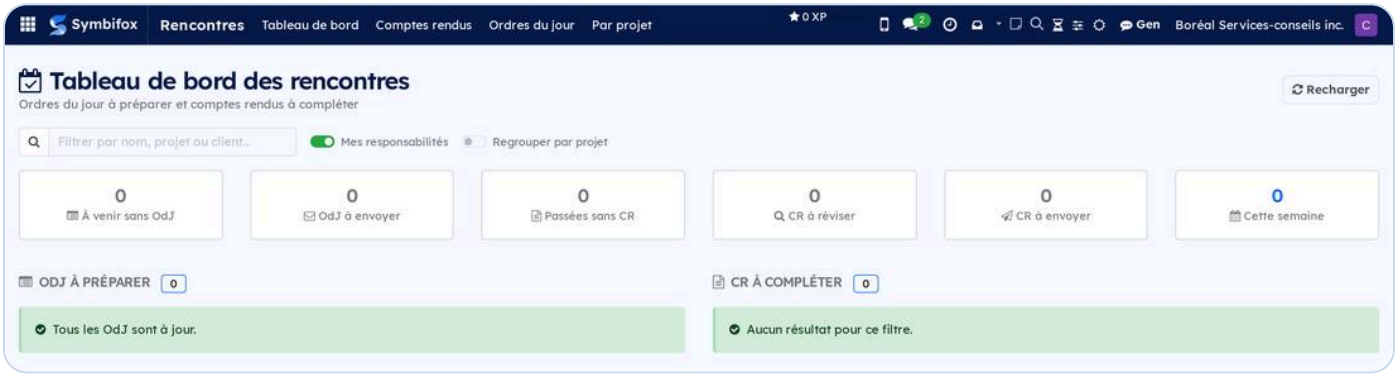
Le tableau de bord ne vaut que s'il ne montre que des rencontres qui vous regardent.

1. Allez à **Rencontres** › **Tableau de bord**.
2. Laissez **Mes responsabilités** activé pour ne voir que ce dont vous répondez, ou désactivez-le pour voir l'équipe.
3. Activez **Regrouper par projet** quand vous suivez plusieurs mandats.
4. Sur l'événement d'une rencontre, réglez le **Responsable de l'OdJ** et le **Responsable du CR** si l'organisateur n'est pas la bonne personne.
5. Pour écarter une rencontre du suivi, cochez **Exclure du tableau de bord** sur son événement; pour écarter tout un mandat ou tout un contact, cochez la même case sur le projet ou sur le contact.

Résultat : les six compteurs du haut et les deux colonnes de travail ne comptent plus que ce qui reste réellement à faire.

Les menus, un à un

Rencontres › **Tableau de bord** : l'écran d'accueil de l'application. Six compteurs en haut (à venir sans ordre du jour, ordres du jour à envoyer, rencontres passées sans compte rendu, comptes rendus à réviser, à envoyer, et le total de la semaine), deux colonnes en dessous (les ordres du jour à préparer, les comptes rendus à compléter), un champ de filtre par nom, projet ou client, et deux interrupteurs. Tout est à zéro sur la démo, et les bandeaux verts le disent.



Ce qui reste à préparer et à livrer

Rencontres › **Tableau de bord** › **Liste de suivi** : les 17 rencontres suivies de Boréal en liste, une ligne par rencontre, avec sa date, son titre, son projet, son client, puis les sept étapes en colonnes et les raccourcis vers l'événement et le compte rendu. C'est la vue à ouvrir pour repérer d'un coup d'œil ce qui traîne.

Rencontres › **Tableau de bord** › **Exclusions** : menu de regroupement.

Rencontres › **Tableau de bord** › **Exclusions** › **Projets exclus** : les six projets de Boréal en liste, avec la case à cocher qui retire leurs rencontres du suivi.

Rencontres › **Tableau de bord** › **Exclusions** › **Clients exclus** : les contacts, avec la même case. Utile pour un partenaire externe dont les rencontres ne relèvent pas de votre suivi.

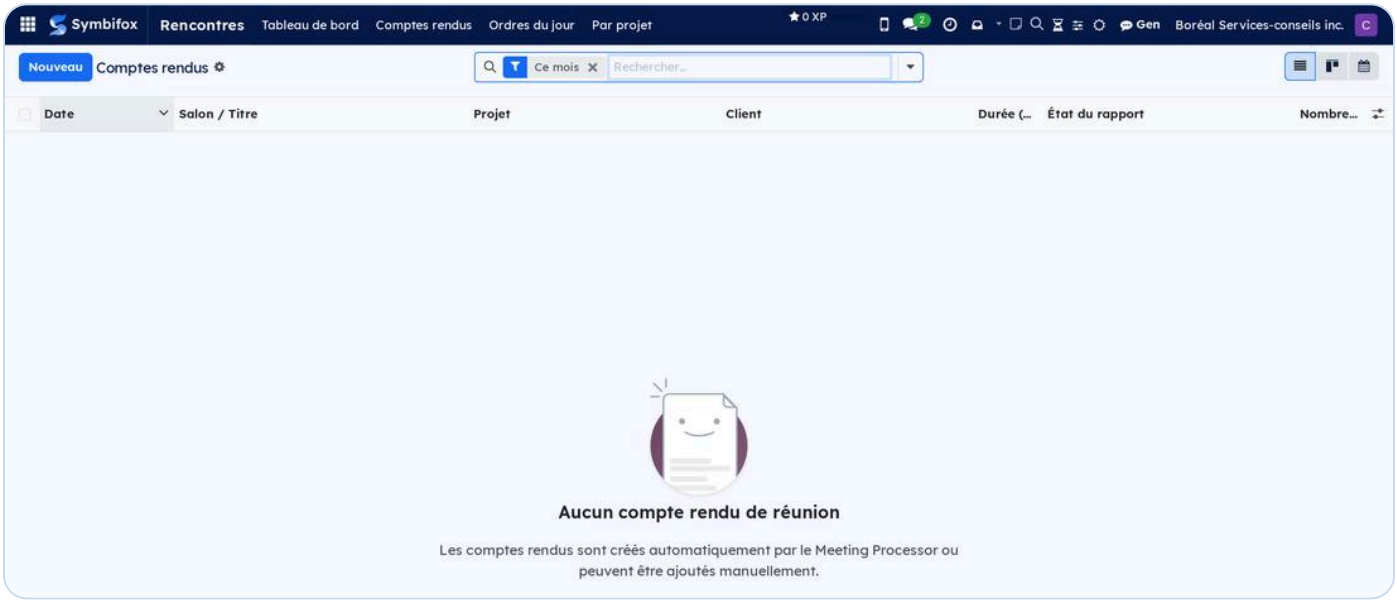
Rencontres › **Tableau de bord** › **Exclusions** › **Rencontres exclues** : les rencontres masquées une à une, avec leur sujet, leur début et leur organisateur. Vide sur la démo; l'écran rappelle que la case se décoche pour les réactiver.



Les rencontres écartées du suivi

Rencontres › **Comptes rendus** : menu de regroupement.

Rencontres › **Comptes rendus** › **Tous les comptes rendus** : les comptes rendus en liste, avec la date, le salon ou le titre, le projet, le client, la durée, l'état du rapport et le nombre de tâches. Les vues kanban et calendrier sont offertes en haut à droite. Attention au filtre **Ce mois** posé d'office : sur la démo, il vide l'écran alors que huit comptes rendus existent.



Tous les comptes rendus

Rencontres › **Comptes rendus** › **Brouillons** : les comptes rendus qui ne sont ni révisés ni envoyés, filtrés sur l'état brouillon. La démo en compte un, sur le mandat de portail locataires du Groupe immobilier Vaudreuil.



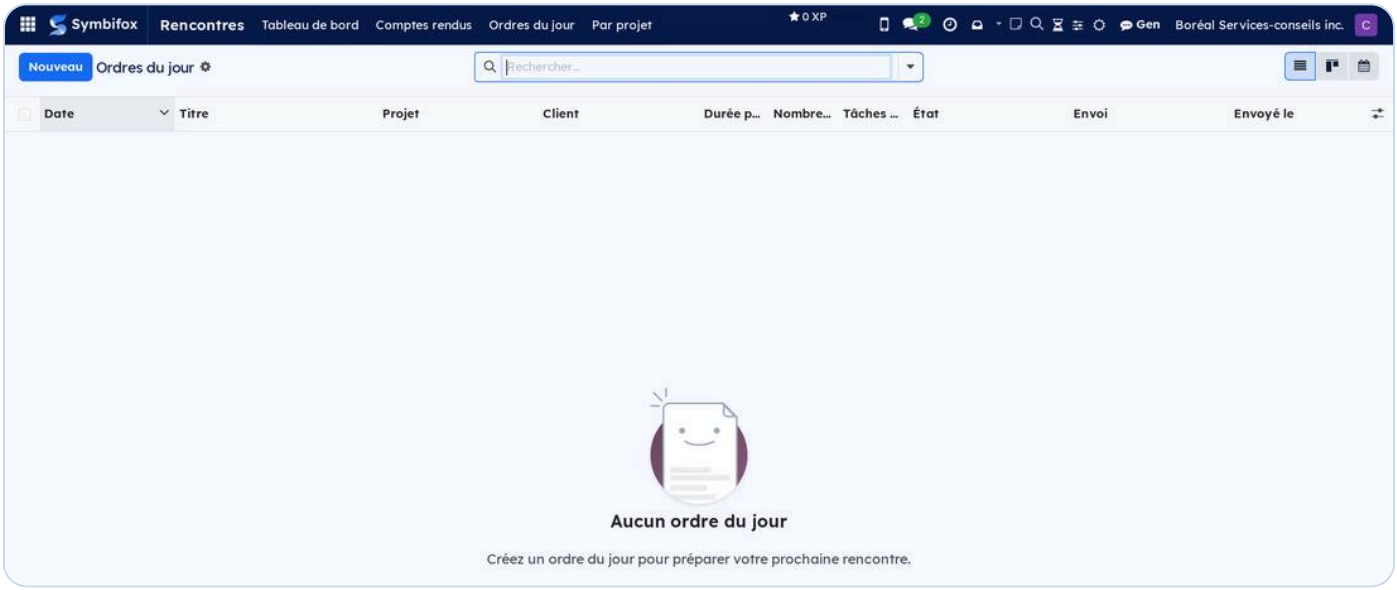
Ce qui reste en brouillon

Rencontres › **Comptes rendus** › **Importer un compte rendu** : l'assistant d'import, réservé aux gestionnaires. Il s'ouvre en fenêtre, sans liste derrière.

Rencontres › **Ordres du jour** : menu de regroupement.

Rencontres › **Ordres du jour** › **Aujourd'hui** : les ordres du jour dont la rencontre tombe aujourd'hui. Vide sur la démo.

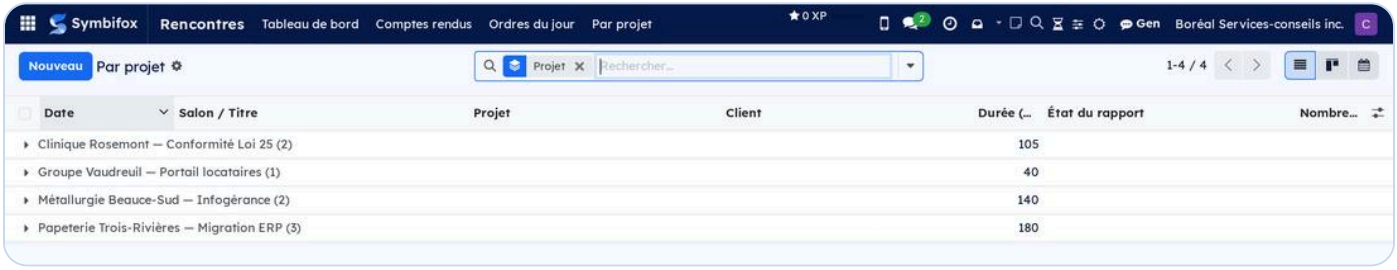
Rencontres › **Ordres du jour** › **Tous les ordres du jour** : la liste complète, avec la date, le titre, le projet, le client, la durée prévue, le nombre de sujets, les tâches à discuter, l'état, l'état d'envoi et la date d'envoi. Vide sur la démo.



Les ordres du jour

Rencontres › **Ordres du jour** › **À venir** : les ordres du jour des rencontres à venir, dans le même format.

Rencontres › **Par projet** : les comptes rendus groupés par projet, avec la durée cumulée de chaque groupe. Sur la démo, quatre mandats se partagent huit comptes rendus, de 40 à 180 minutes chacun.



Les comptes rendus par projet

Référence

Champs du formulaire Ordre du jour

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Le nom de la rencontre.	Vide
Projet	Le mandat auquel la rencontre appartient.	Obligatoire
Client	Repris du projet.	Vide
Date, Durée prévue (minutes), Lieu	Quand et où.	Date obligatoire
Mode	Présentiel, visio, téléphonique, hybride ou asynchrone.	Obligatoire; propagé au compte rendu
Langue	Pilote le document et le courriel.	Langue du client

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Série	Le nom d'une rencontre récurrente, qui rend le clonage possible.	Vide
Organisateur, Participants	Qui anime, qui vient.	Vous comme organisateur
Objectifs, Contexte, Préparation	Ce que la rencontre doit accomplir, l'état des lieux, la liste de vérification.	Vide
Sujets	Les points, avec durée, intervenant et contexte.	Vide
Éléments d'action à discuter	Les tâches ouvertes rattachées à cette rencontre.	Résolues à chaque ouverture
Destinataires	Qui reçoit le courriel. Vides, les participants le reçoivent.	Vide
Autoriser les contributions des destinataires	Joint au courriel un lien de proposition.	Décoché
Envoyer automatiquement à la confirmation	Fait partir le courriel dès la confirmation.	Décoché
Dire ce qui a changé depuis le dernier envoi	Ajoute au renvoi un encadré listant les écarts.	Selon la société
Notes en direct, Décisions en direct	Ce qui se capte pendant la rencontre, transféré au compte rendu.	Vide
État	Brouillon, confirmé, terminé, annulé.	Brouillon

Champs du formulaire Compte rendu

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre, Salon / Titre	Le nom de la rencontre et, s'il y a lieu, celui de la salle.	Vide
Projet, Client, Société	Le rattachement du compte rendu.	Repris de l'ordre du jour
Date, Durée (minutes), Lieu	Quand, combien de temps, où.	Date obligatoire
Mode	Présentiel, visio, téléphonique, hybride ou asynchrone.	Visio
Langue	Pilote le document et le courriel.	Langue du client
Organisateur, Invités	Qui a animé, qui était convié.	Vide
Résumé exécutif	Ce qui ouvre le document.	Vide
Sujets, Décisions, Éléments d'action, Présences	Le corps du compte rendu.	Vide
Éléments de matrice	Les lignes de matrice de connaissances liées.	Vide
Transcription, Questions ouvertes	Le verbatim et ce qui reste à trancher.	Vide
Destinataires du rapport	Les seules personnes à qui le compte rendu est envoyé.	Vide

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Joindre la copie lisible par la machine	Joint au courriel une copie reprenable ailleurs.	Selon la société
État du rapport, Date d'envoi	Brouillon, révisé, envoyé, et le départ réel.	Brouillon
Notes de révision	Les observations de la relecture.	Vide
Copie reçue	Pour un compte rendu importé : sa provenance et ce qui n'a pas pu être apparié.	Vide

Champs de la préparation sur l'événement calendrier

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Ordre du jour, Compte rendu	Les deux documents liés à cette rencontre; se choisissent ou se détachent.	Vide
Sans ordre du jour formel	Dispense la rencontre d'ordre du jour : ni bandeau, ni ligne au tableau de bord.	Décoché
Exclure du tableau de bord	Masque la rencontre du suivi sans la déclarer dispensée.	Décoché
Responsable de l'OdJ, Responsable du CR	Qui prépare, qui rédige.	L'organisateur
Étapes ignorées	Les étapes déclarées non requises pour cette rencontre.	Vide
Besoin d'un ordre du jour	Calculé : rencontre à venir, sans ordre du jour et non dispensée.	Calculé

Champs de l'assistant Importer un compte rendu

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fichier	La copie reprenable jointe au courriel du compte rendu.	Obligatoire
Contenu	Ce que le fichier annonce, affiché après vérification.	Calculé
Projet	Où ranger la copie. Le projet d'origine ne voyage qu'en texte.	Vide
Déjà importé	Le compte rendu local issu du même fichier, s'il existe.	Vide

Rapports et exports

- **Ordre du jour** : document à vos couleurs, avec les sujets, leur durée, leur intervenant et une section des actions à discuter. Il s'obtient par **Imprimer PDF** et voyage en pièce jointe du courriel d'envoi.
- **Compte rendu de réunion** : document à vos couleurs, avec le résumé, les sujets, les décisions, les éléments d'action, les questions ouvertes et les présences. Il est joint au courriel d'envoi.
- **Copie lisible par la machine** : un fichier joint au courriel du compte rendu, qui porte exactement ce que le document montre. Ni transcription, ni notes de révision, ni pièce jointe.
- Les listes de comptes rendus et d'ordres du jour s'exportent par **Action** › **Exporter**.

Automatisations

- **Rappel d'un ordre du jour non envoyé** : une fois par jour, une activité à faire le jour même est créée sur la personne responsable quand la rencontre arrive dans les sept jours et que l'ordre du jour n'est pas parti. Le rappel ne se dédouble pas d'un jour à l'autre.
- **Report des tâches à discuter** : les tâches étiquetées basculent d'elles-mêmes sur la prochaine rencontre admissible; celles qui étaient rattachées à un ordre du jour annulé reçoivent une activité à faire.
- **Repère de l'envoi** : à chaque départ réel, le contenu communiqué est figé. Le formulaire signale ensuite ce qui a bougé depuis, sujet par sujet.
- **Propagation** : créer un compte rendu depuis une rencontre déjà pourvue d'un ordre du jour relie les deux et reporte le projet, la langue et le mode.
- **Appréciation après l'envoi** : une demande à trois émojis part au partenaire du projet quand un compte rendu lui est envoyé, si le réglage est activé et si la personne n'a pas été sollicitée récemment. Renvoyer le compte rendu ne la redéclenche pas.
- **Fenêtre de visibilité des pièces jointes** : une pièce jointe à une rencontre peut n'être lisible qu'entre deux dates, autour de la date de la rencontre.

Pages publiques et portail

- **Page de contribution** : le lien joint au courriel de l'ordre du jour ouvre une page où le destinataire propose des sujets et laisse des notes, sans compte. Elle se ferme à la confirmation de l'ordre du jour.
- **Espace client** : une tuile mène aux comptes rendus déjà envoyés à la personne ou à son organisation. Le client les relit et en retélécharge le document, régénéré à la lecture : il reflète donc les corrections faites depuis l'envoi.
- Les ordres du jour ne paraissent jamais dans l'espace client, et la transcription, les notes de révision et les notes en direct n'y sont jamais transmises.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_meeting` (Rencontres, l'application). Tout ce que décrit ce chapitre : ordres du jour, sujets, comptes rendus, décisions, présences, tâches à discuter, tableau de bord, documents à vos couleurs, contributions publiques et import entre organisations. Installé sur la démo.

MODULE

`bf_meeting_portal` (Rencontres, portail client). La tuile et les pages qui donnent au client, dans son espace, l'accès en lecture aux comptes rendus qui lui ont déjà été envoyés. Installé sur la démo; aucun réglage, la portée tient entièrement aux destinataires inscrits sur chaque compte rendu.

MODULE

`bf_meeting_call_archive` (Rencontres, appels archivés). Sur un compte rendu en mode téléphonique, le champ qui pointe vers l'appel archivé correspondant, et le bandeau qui, depuis l'appel, mène au compte rendu. La durée et le client se pré-remplissent au choix de l'appel. Installé sur la démo; s'installe de lui-même quand l'archive des appels est présente.

MODULE

`bf_cx_meeting` (Rencontres, appréciation). La demande d'appréciation à trois émojis envoyée au partenaire du projet après l'envoi d'un compte rendu, et la note versée au registre des appréciations sous le canal des rencontres. Installé sur la démo; s'active par **Feedback après compte rendu**.

Comprendre

Le suivi fonctionne par exception. Une rencontre avec des participants externes est présumée mériter un ordre du jour et un compte rendu : c'est le fait de ne pas en vouloir qui se déclare. Sur un vrai calendrier, ces exceptions sont une routine, points d'équipe et plages de travail en tête, et c'est pourquoi la dispense existe aussi sur l'étiquette d'un événement, pour régler toute une catégorie d'un coup. La valeur de l'étiquette est recopiée sur la rencontre, jamais calculée depuis elle : une rencontre reste donc modifiable seule, après coup.

Amorcer un envoi n'est pas envoyer. Ouvrir l'assistant de composition suffit à ouvrir la fenêtre de contribution, et cet horodatage-là ne prouve rien. Le départ réel est inscrit séparément, après que le courriel a quitté Symbifox. Un assistant ouvert puis fermé se lit donc « envoi non confirmé », et ce sont les départs réels, eux seuls, que le rappel quotidien et le tableau de bord regardent.

Le repère compare des contenus, pas des horodatages. Un simple « la fiche a été écrite après l'envoi » s'allume presque toujours, ne serait-ce que parce que démarrer la rencontre écrit dans chaque sujet sans rien changer à ce que les destinataires ont reçu. Le repère figé retient donc le contenu communiqué, et les corps de texte n'y voyagent que sous forme d'empreinte : il sait dire qu'un contexte a changé, jamais ce qu'il disait. Les noms de sujets, eux, voyagent en clair, faute de quoi aucun retrait ne pourrait être nommé.

Le portail est une archive, pas une divulgation. Un compte rendu n'y paraît que s'il a vraiment été envoyé, avec sa date de départ, et si la personne figure parmi les destinataires. Assister à une rencontre ne suffit pas : ce critère rouvrirait exactement le risque que la liste de destinataires écarte, celui d'un envoi que personne n'a décidé.

Les ordres du jour restent volontairement hors du portail. Ils y étaient, ils en sont sortis : aucun repère ne prouvait qu'un ordre du jour était réellement parti, et un ordre du jour interne jamais expédié devenait ainsi visible d'un client qui assistait à la rencontre. Ils reviendront le jour où le marqueur d'envoi sera aussi fiable que celui du compte rendu.

La copie reprenable ne porte que ce que le document montre. Ni transcription brute, ni notes de révision, ni pièce jointe. À l'arrivée, l'import n'apparie que des contacts qui existent déjà, ne crée ni contact ni tâche, et dépose le compte rendu en brouillon, sans destinataire : ce qui vous arrive est une copie reçue, elle n'a pas à être renvoyée.

Les documents prennent les couleurs de la société du document. Le logo, les couleurs et le pied de page viennent de la société à laquelle la rencontre appartient, et non de celle sous laquelle vous travaillez au moment d'imprimer. C'est ce qui permet à une rencontre d'une société secondaire de sortir juste, y compris depuis un courriel parti tout seul.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Tous les comptes rendus paraît vide alors qu'il en existe.	Le filtre **Ce mois** est posé d'office.	Retirez-le dans la barre de recherche.
Le bandeau de l'ordre du jour indique « Envoi non confirmé ».	L'assistant de composition a été ouvert puis abandonné : aucun courriel n'est parti.	Reprenez **Envoyer**, ou sélectionnez **Marquer envoyé à la main** si la transmission s'est faite ailleurs.
Le client ne voit aucun compte rendu dans son espace.	Il ne figure pas parmi les destinataires du rapport, ou l'état a été posé à la main sans envoi.	Ajoutez-le aux destinataires et envoyez par le bouton d'envoi, qui inscrit la date de départ.
Le lien de contribution ne répond plus.	L'ordre du jour a été confirmé : la fenêtre de contribution est close.	Remettez l'ordre du jour en brouillon et renvoyez-le, ou saisissez le sujet vous-même.
Aucune pastille de changement n'apparaît après une modification.	L'ordre du jour est parti avant qu'un repère ne soit figé, ce que le formulaire signale.	Renvoyez-le une fois : le repère est pris à ce départ.
Une rencontre revient au tableau de bord alors qu'elle n'a pas à y être.	Ni la dispense ni l'exclusion ne sont posées.	Cochez **Sans ordre du jour formel** ou **Exclure du tableau de bord**, sur la rencontre ou sur son étiquette.
Le compte rendu ne propose pas de relier un appel archivé.	Le **Mode** est autre que téléphonique.	Réglez le mode sur téléphonique.
Le pré-remplissage ou le raffinage ne s'achève pas.	La passe a échoué; le formulaire en donne le détail.	Sélectionnez **Relancer le pré-remplissage** ou reprenez le raffinage; en cas d'échec répété, écrivez le contenu à la main.

Voir aussi

- Projet
- Calendrier
- Rendez-vous
- Base de connaissances
- Gen, l'assistant
- Expérience client
- Les gestes communs à toutes les applications

PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

SMS, appels et téléphone SIP

Échanger des textos depuis Symbifox, archiver les SMS et les appels du cellulaire, et passer ses appels depuis un téléphone logiciel intégré.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : SMS et appels, Téléphone SIP, Téléphone : auto-provisionnement, Démarchage : appels journalisés · Révisé le 2026-09-12

L'application SMS et appels réunit trois choses qui vivaient jusque-là dans un cellulaire : les textos que vous échangez avec vos clients, l'historique d'appels de votre appareil, et le combiné lui-même. Vous écrivez et recevez des SMS et des MMS depuis une messagerie intégrée, vous importez des années de sauvegardes Android, et vous versez n'importe quel échange au dossier du client. Elle sert aux personnes qui traitent une part de leur relation client par texto ou par téléphone : conseillers, adjointes, gestionnaires de compte.

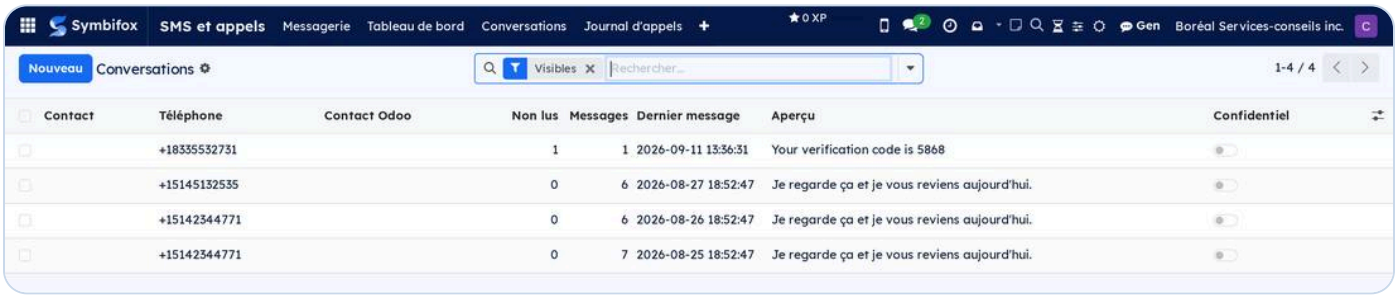
Vue d'ensemble

Quatre notions suffisent. Une **ligne** est un numéro de téléphone rattaché à une personne de l'organisation, celui par lequel partent et arrivent les messages. Une **conversation** regroupe tout ce qui s'est échangé avec un même numéro : les messages d'un côté, les appels de l'autre. Un **rattachement** est la trace d'un message ou d'un appel posé dans le fil de discussion d'une fiche, une tâche ou un billet par exemple. Un fil marqué **Confidentiel** sort des listes et des recherches et reste réservé à la personne qui le détient.

Tout ce qui entre ici appartient à quelqu'un. Une ligne a un propriétaire, et les conversations tenues sur cette ligne sont ses données. Le propriétaire peut ouvrir sa ligne à des collègues, qui écrivent alors depuis ce numéro et lisent ce qui y a circulé, sans rien voir de ses autres lignes. Le journal d'appels, lui, ne se partage jamais : il vient de l'appareil, pas de la ligne.

L'application se croise avec plusieurs autres. Les numéros se rattachent aux fiches de Contacts, et lier une conversation à une fiche inscrit le numéro sur celle-ci. Un échange se pose dans le fil de discussion d'une tâche de Projet, d'un billet d'Assistance (billets) ou de n'importe quelle fiche qui en porte un. Un appel manqué peut créer une activité de rappel. Et les appels passés aux cibles d'une campagne de Démarchage y deviennent des interactions, sans saisie.

La liste des conversations est l'écran le plus parlant de l'application : un fil par numéro, avec le compte de messages, le dernier reçu et son aperçu.



Les conversations

Configuration

Accès et droits

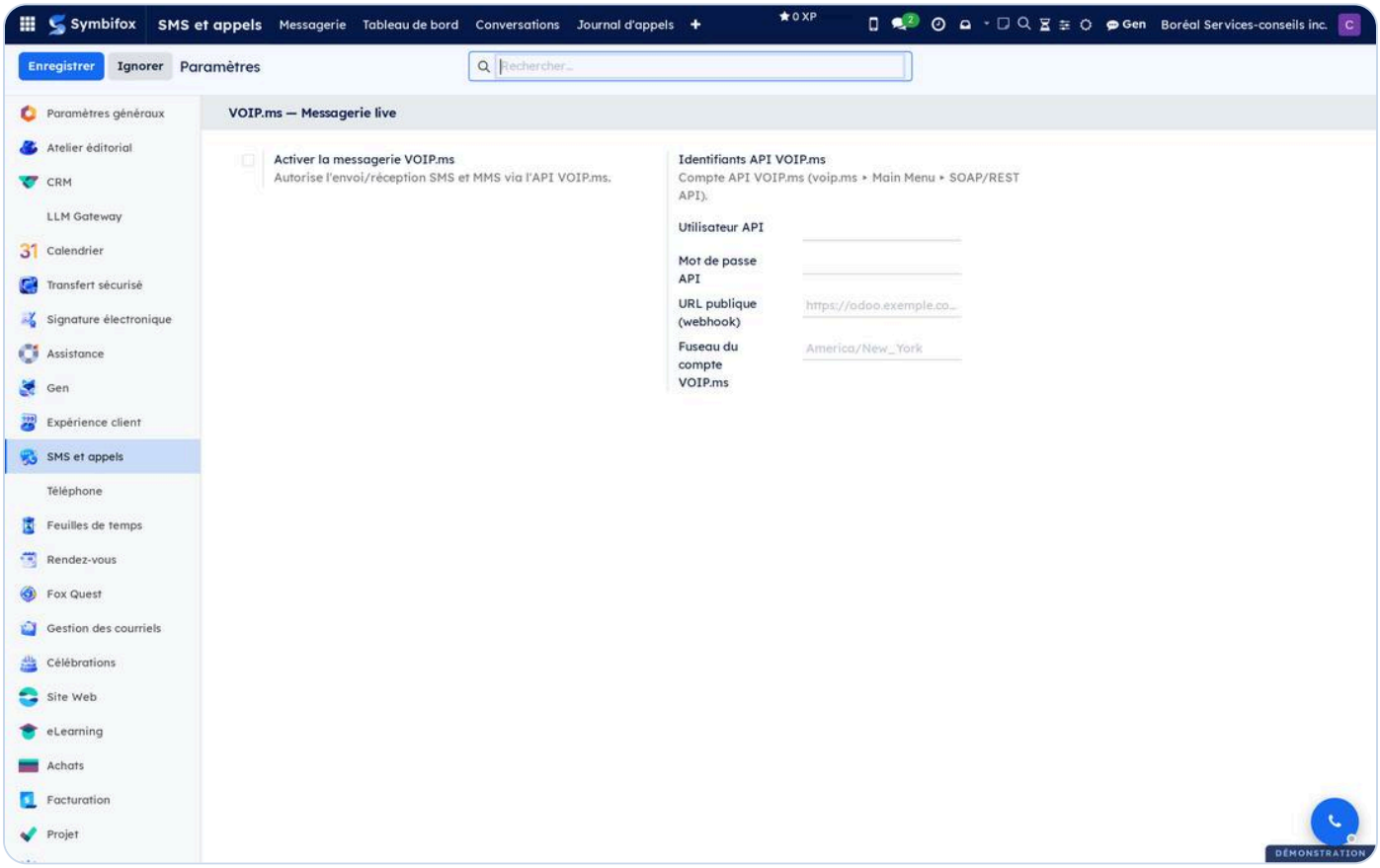
Quatre groupes, réglés sur la fiche de chaque personne dans **Paramètres** › **Utilisateurs**.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur SMS	Le menu **SMS et appels** et la **Messagerie**. La personne voit ses propres conversations, ses propres appels et son propre tableau de bord.
Gestionnaire SMS	Tout ce qui précède, plus le menu **Configuration** (lignes, appareils, paramètres) et l'accès à l'ensemble des données pour l'administration.
Utilisateur du téléphone	Le téléphone logiciel dans la barre du haut, à condition que la fiche de la personne porte un poste.
Gestionnaire du téléphone	Tout ce qui précède, plus les réglages du téléphone et la lecture du mot de passe de poste.

Paramètres

Deux pages de réglages, toutes deux réservées à l'administration.

Paramètres › **SMS et appels** porte la messagerie en direct. **Activer la messagerie VOIP.ms** autorise l'envoi et la réception; viennent ensuite l'utilisateur et le mot de passe du compte de service (**Utilisateur API**, **Mot de passe API**), l'adresse publique de votre Symbifox, sans laquelle le fournisseur ne sait pas où livrer les messages entrants, et le fuseau horaire dans lequel ce fournisseur date ses envois. Sur la démo, la messagerie est décochée : les conversations qu'on y voit viennent d'un import.



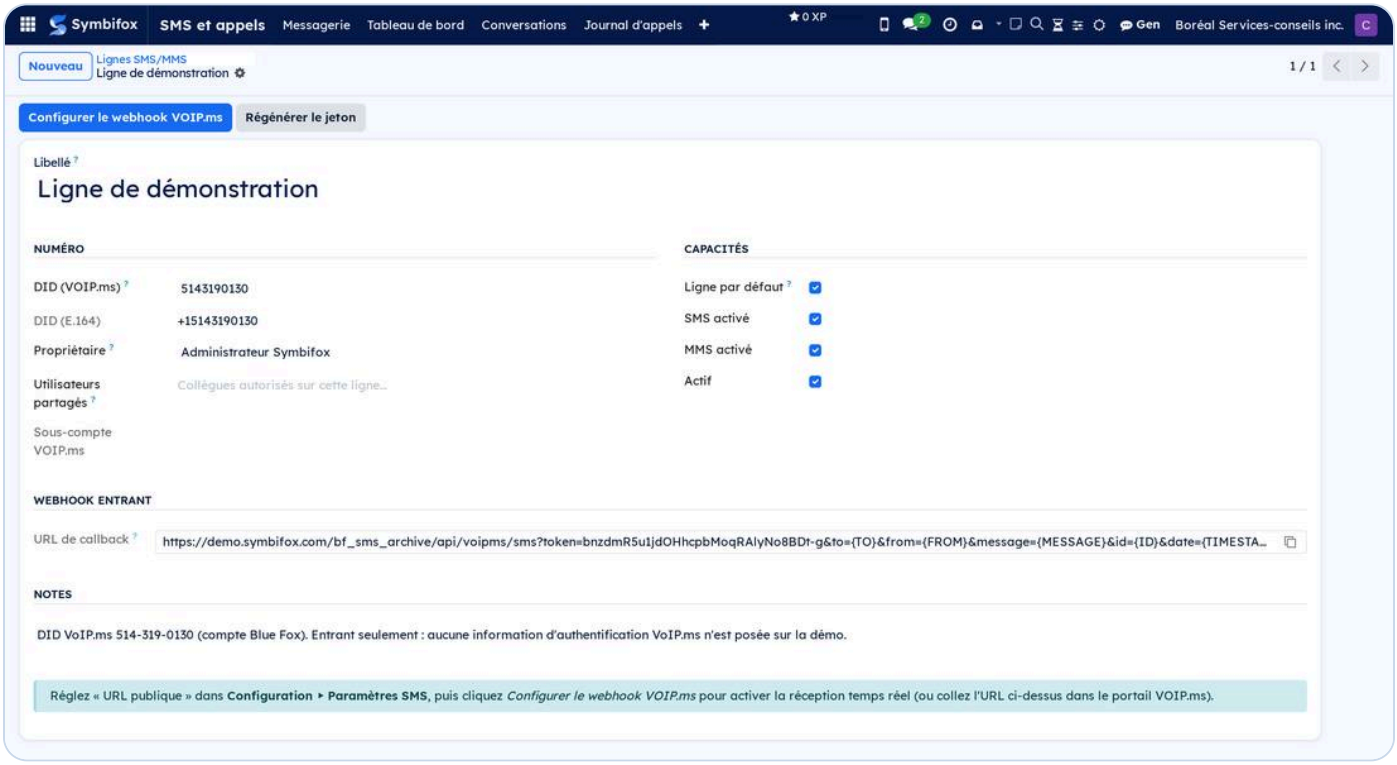
Les paramètres de la messagerie

Paramètres › **Téléphone** porte le téléphone logiciel : le nom d'hôte du serveur téléphonique, la clé du service de relais audio, puis un bloc **Composition par le PBX** (hôte, port, utilisateur, mot de passe, **Trunk sortant**, **Afficheur sortant**, **Contexte de composition**) pour les appels demandés depuis un téléphone mobile. Le bouton **Tester le lien** s'authentifie auprès du serveur et repart sans composer quoi que ce soit.

> **IMPORTANT**
>
> L'**Afficheur sortant** doit être un numéro de votre propre compte téléphonique. Un numéro qui ne vous appartient pas est remplacé en chemin, ou l'appel est refusé.

Données de base

Avant d'écrire un premier texto, il faut une **ligne** : un numéro, son propriétaire, et l'adresse de rappel posée chez le fournisseur pour que les messages entrants arrivent. La démo en contient une seule, nommée « Ligne de démonstration ».



Une ligne SMS et MMS

Pour recevoir les textos et les appels d'un cellulaire Android en direct, enregistrez l'appareil dans **Appareils Android** : Symbifox produit un jeton que vous reportez dans l'application de relais. Pour le téléphone logiciel, ouvrez la fiche de la personne dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, onglet **Téléphone**, et saisissez son **Poste SIP** et son **Mot de passe SIP**, puis cochez **Téléphone activé**. Le poste doit exister sur le serveur téléphonique : l'application consomme des postes, elle n'en fabrique pas, sauf si le module de provisionnement est installé (voir Modules qui enrichissent cette application).

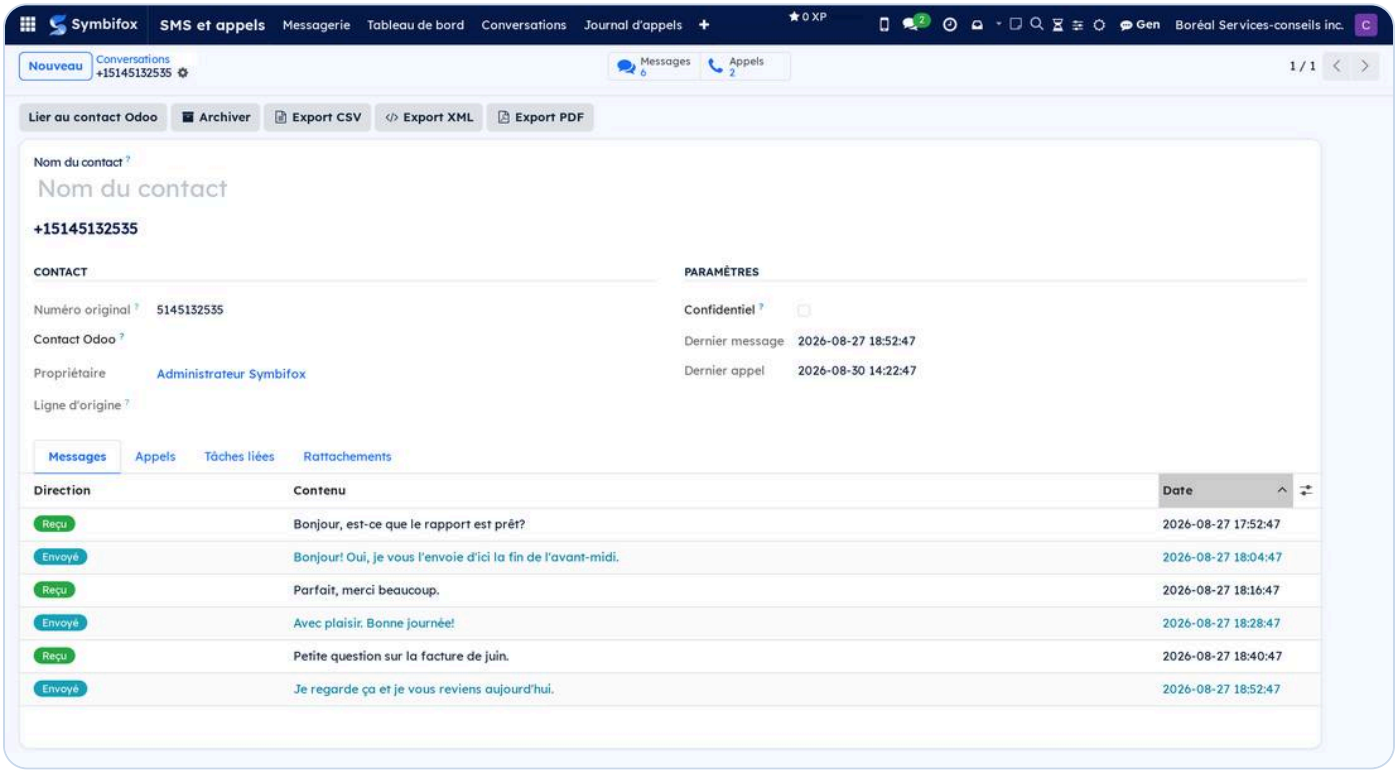
Premiers pas

Ce parcours retrouve un échange par texto avec un client de Boréal et le verse au dossier, sans rien envoyer.

Lire la conversation et la rattacher au client :

1. Ouvrez **SMS et appels**. Le tableau de bord s'affiche.
2. Ouvrez **Conversations**, puis le fil « +15145132535 ».
3. Lisez l'onglet **Messages** : six messages alternés, chacun marqué **Reçu** ou **Envoyé**, avec sa date.
4. Ouvrez l'onglet **Appels** : les deux appels tenus avec ce numéro y figurent.
5. Sélectionnez **Lier au contact Odoo**, puis choisissez la fiche du client. Le numéro est inscrit sur cette fiche.

Le formulaire réunit les deux versants d'un même numéro, avec les boutons d'accès rapide qui comptent les messages et les appels.



Une conversation

Verser l'échange au dossier :

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Rechercher**.
2. Cochez les messages à verser.
3. Sélectionnez **Action** › **Poster sur une fiche**.
4. Dans **Fiche**, cherchez la tâche ou le billet visé par son nom.
5. Sélectionnez **Poster sur la fiche**.

Une note unique, reprenant tous les messages cochés, apparaît dans le fil de discussion de la fiche, et chaque message garde la trace de l'endroit où il est parti.

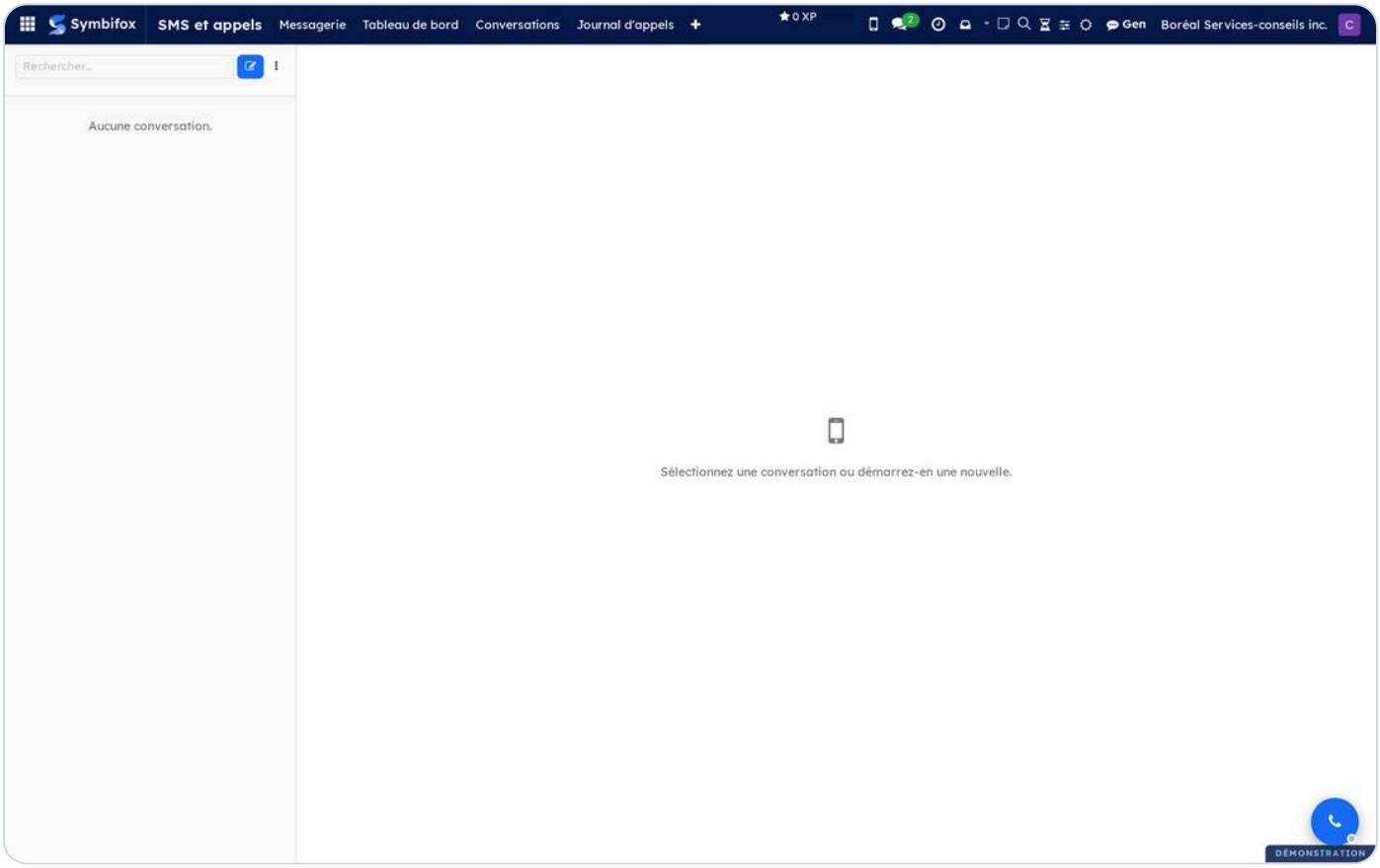
Tâches courantes

Écrire un texto depuis la messagerie

La messagerie est l'écran de travail quotidien : une colonne de conversations à gauche, l'échange à droite.

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Messagerie**.
2. Sélectionnez le bouton de rédaction, en haut de la colonne de gauche.
3. Cherchez le destinataire par son nom ou saisissez son numéro.
4. Si votre organisation a plusieurs numéros, vérifiez la ligne d'envoi proposée.
5. Saisissez le message, joignez une image au besoin, puis envoyez.

Le message apparaît dans le fil avec son état de livraison. Un compteur dans la barre du haut signale les messages entrants non encore lus.



La messagerie

> **NOTE**
> Quand le dernier échange a eu lieu sur une autre ligne que celle choisie pour l'envoi, la zone de rédaction le signale et propose de basculer.

Rattacher une conversation à un contact

Un fil sans contact reste un numéro. Le rattacher lui donne un nom partout.

1. Ouvrez la conversation.
2. Sélectionnez **Lier au contact Odoo**.
3. Choisissez la fiche existante, ou créez-en une depuis la recherche.

Le nom remplace le numéro dans les listes. Le numéro est aussi inscrit dans le champ mobile de la fiche, sauf si celle-ci en porte déjà un : dans ce cas rien n'est écrasé, et une note au fil de discussion du contact consigne le numéro observé.

Poser des SMS ou des appels sur une fiche

C'est le geste qui sort la conversation de la messagerie et la met au dossier.

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Rechercher**, ou **Journal d'appels** pour des appels.
2. Cochez les lignes à verser.
3. Sélectionnez **Action** › **Poster sur une fiche**.
4. Dans **Fiche**, cherchez la destination par son nom, son numéro ou son adresse.

5. Si la destination est une tâche, cochez au besoin **Lier aussi la(les) conversation(s) à cette tâche** et **Envoyer aussi les prochains messages à cette tâche**.
6. Sélectionnez **Poster sur la fiche**.

Une seule note consolidée est publiée, quel que soit le nombre d'éléments cochés. Le même message peut viser plusieurs fiches : chacune reçoit sa note. Reposer la même sélection sur la même fiche rafraîchit le rattachement au lieu d'en empiler un second.

> **ASTUCE**
> Le relais des messages suivants ne vaut que pour l'avenir. Un import rétroactif n'est jamais renvoyé dans un fil de discussion.

Retirer un rattachement

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Rattachements**.
2. Repérez la ligne à défaire, puis sélectionnez l'action d'annulation.

Le rattachement disparaît. La note du fil de discussion part avec lui, mais seulement si plus aucun autre rattachement ne la vise : une note qui couvre cinq messages survit jusqu'au cinquième retrait.

Marquer une conversation confidentielle

Certains échanges n'ont pas à circuler, même sur une ligne partagée.

1. Ouvrez la conversation.
2. Cochez **Confidentiel**.

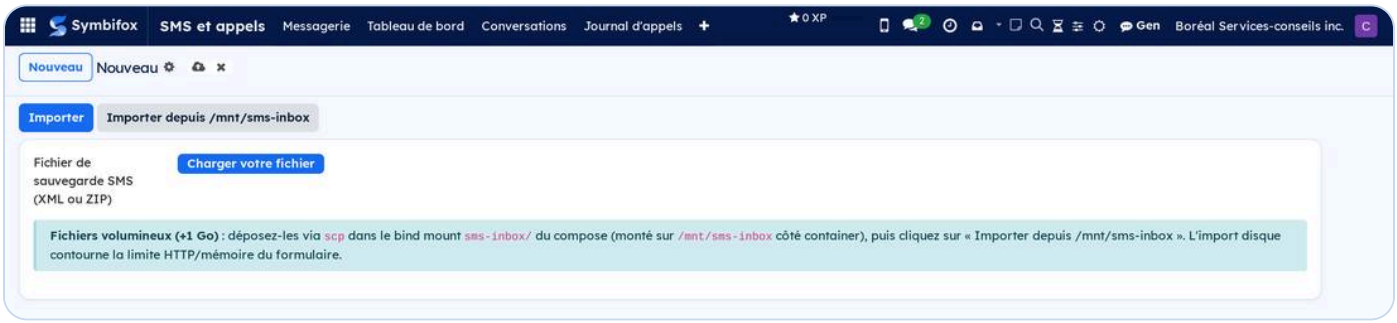
Le fil sort des listes par défaut et des recherches, et redevient visible de son seul propriétaire. La liste des conversations porte d'ailleurs une colonne **Confidentiel** et un filtre **Visibles**.

Importer une sauvegarde Android

Les exports de l'application SMS Backup & Restore entrent d'un bloc, messages et journaux d'appels compris.

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Importer**.
2. Sélectionnez **Charger votre fichier** et choisissez l'export, au format XML ou ZIP.
3. Sélectionnez **Importer**.

Le résultat s'affiche sur place : nombre de messages et d'appels créés. Symbifox reconnaît seul un export de messages d'un export d'appels, regroupe le tout par numéro, et ignore ce qui est déjà en base.



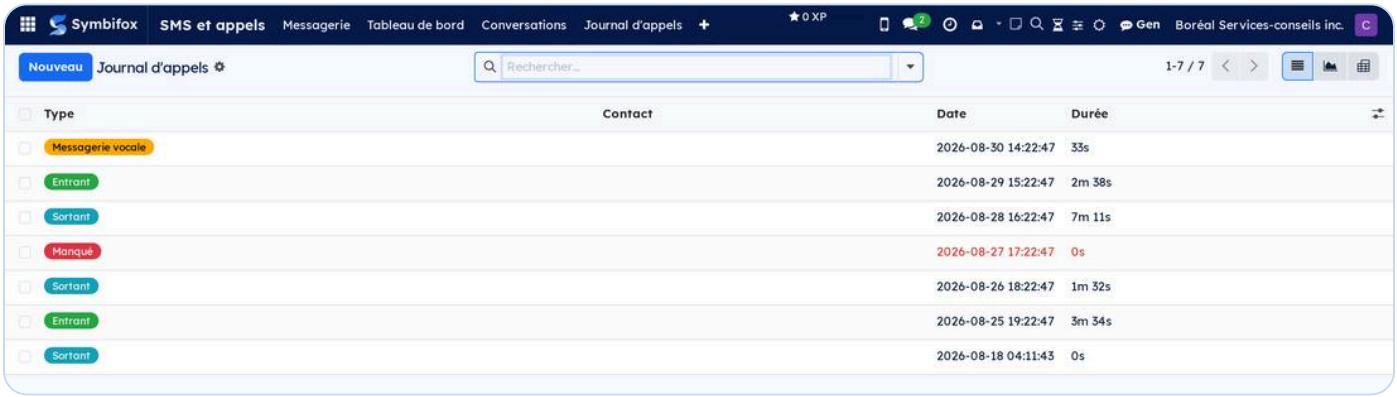
L'import d'une sauvegarde

> **NOTE**
> Au-delà d'un gigaoctet, le téléversement par le navigateur ne passe plus. L'administration dépose alors le fichier dans un dossier du serveur, et le second bouton de l'assistant le reprend de là.

Consulter le journal d'appels

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Journal d'appels**.
2. Lisez le **Type** de chaque appel : **Entrant**, **Sortant**, **Manqué**, **Messagerie vocale**, **Rejeté** ou **Bloqué**, chacun avec sa couleur.
3. Pour analyser les volumes, basculez en vue graphique ou en tableau croisé.

Les durées sont écrites comme on les lit, de « 33s » à « 7m 11s ». Un appel manqué paraît en rouge, à durée nulle. Quand l'enregistrement audio existe, la fiche de l'appel porte le lien vers le fichier, conservé hors de Symbifox.



Le journal d'appels

Exporter une conversation

Trois formats, selon l'usage.

1. Ouvrez la conversation.
2. Sélectionnez **Export PDF** pour un document à votre image, **Export CSV** pour un tableur, ou **Export XML** pour reprendre l'historique ailleurs.

Le PDF présente l'échange en bulles, aux couleurs et au logo de votre société. Depuis la liste **Rechercher**, **Action** › **Exporter en CSV** et **Action** › **Exporter en XML** font de même sur une sélection de messages.

Archiver une conversation

Un fil clos encombre la messagerie sans rien apporter.

1. Ouvrez la conversation.
2. Sélectionnez **Archiver**.

Le fil quitte les listes courantes. **Désarchiver** le ramène. Rien n'est supprimé.

Partager une ligne avec un collègue

Deux personnes répondent parfois au même numéro d'affaires.

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Configuration** › **Lignes SMS/MMS**, puis la ligne.

2. Ajoutez les personnes dans **Utilisateurs partagés**.

Elles écrivent dès lors depuis ce numéro et lisent les conversations qui s'y tiennent. Elles ne peuvent ni renommer la ligne, ni en changer le propriétaire, ni s'approprier un fil, ni lever une confidentialité. Les fils marqués **Confidentiel** leur restent invisibles, et le tableau de bord ne leur compte rien de plus.

> **NOTE**
> Une conversation peut mêler des messages venus d'un import et des messages tenus sur la ligne partagée. Le collègue ne lit que ce qui a vraiment circulé sur le numéro partagé; la messagerie lui dit combien de messages restent hors de sa portée plutôt que de laisser croire le fil complet.

Activer la réception en direct sur une ligne

Préalable : l'adresse publique de votre Symbifox est renseignée dans **Paramètres** › **SMS et appels**.

1. Ouvrez la ligne dans **Configuration** › **Lignes SMS/MMS**.
2. Vérifiez **SMS activé** et **MMS activé**.
3. Sélectionnez le bouton qui pose l'adresse de rappel chez le fournisseur; sinon, copiez l'**URL de callback** et collez-la dans le portail du fournisseur.

Les textos entrants arrivent alors dans la messagerie sans délai.

> **AVERTISSEMENT**
> L'adresse de rappel contient un secret. Traitez-la comme un mot de passe. **Régénérer le jeton** la renouvelle et invalide l'ancienne sur-le-champ.

Enregistrer un appareil Android

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Configuration** › **Appareils Android**, puis **Nouveau**.
2. Saisissez un nom reconnaissable et choisissez le **Propriétaire**.
3. Reportez le jeton produit dans l'application de relais installée sur l'appareil.

L'écran affiche ensuite la dernière synchronisation et le nombre d'entrées reçues. **Régénérer le token** coupe l'accès de l'appareil précédent.

Appeler depuis le téléphone logiciel

Préalable : appartenir au groupe **Utilisateur du téléphone** et avoir un poste sur sa fiche.

1. Sélectionnez le bouton d'appel rond, en bas à droite de l'écran.
2. Composez le numéro au clavier, ou cherchez la personne par son nom.
3. Lancez l'appel, puis coupez le micro ou raccrochez depuis le panneau.

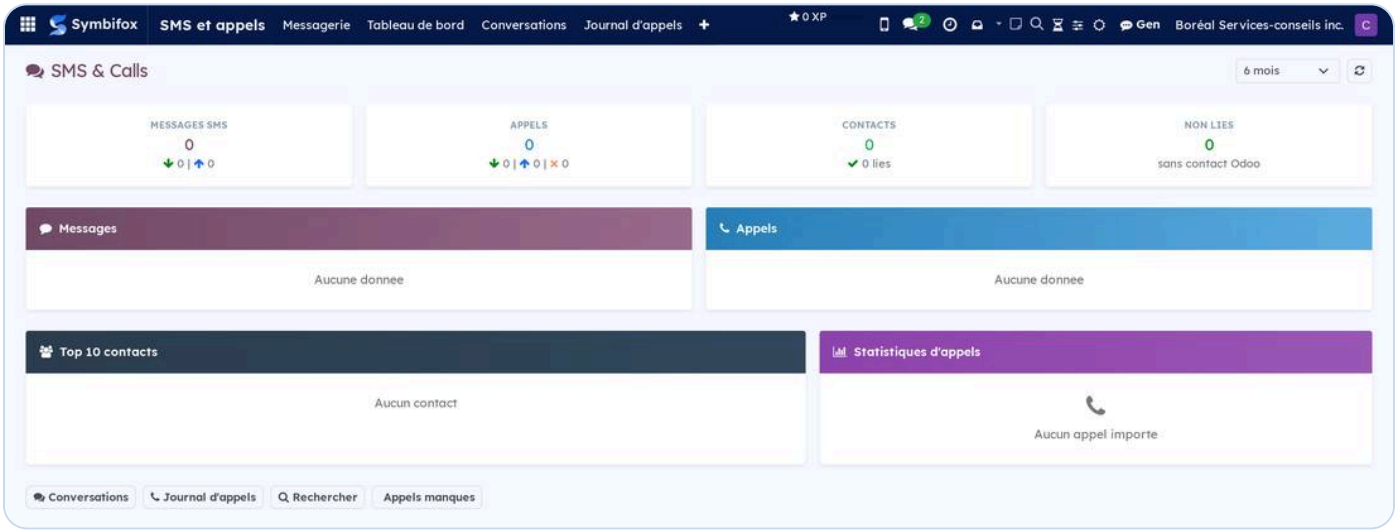
Un appel entrant affiche le nom du correspondant et un lien vers sa fiche. Tout numéro de téléphone affiché dans Symbifox se compose d'un geste. Chaque appel rejoint le journal d'appels, et un appel manqué crée une activité de rappel si la personne a laissé l'option cochée sur sa fiche.

> **NOTE**
> Depuis l'application mobile, le combiné n'est pas dans le téléphone : le serveur fait d'abord sonner votre appareil, puis compose le correspondant, qui voit s'afficher le numéro de l'organisation et non le vôtre. La durée n'est pas rapportée dans ce cas; le journal garde la trace de la demande d'appel.

Lire le tableau de bord

1. Ouvrez **SMS et appels** › **Tableau de bord**.
2. Choisissez la période en haut à droite : trois mois, six mois, un an, deux ans, tout, ou des dates au choix.
3. Sélectionnez une carte pour ouvrir la liste correspondante.

Quatre cartes donnent les messages, les appels, les contacts joints et les fils sans contact. Dessous viennent le volume par mois, les dix contacts les plus actifs et les statistiques d'appels : durée moyenne, temps de conversation cumulé, appel le plus long et taux d'appels manqués.



Le tableau de bord

> **NOTE**
> Le tableau de bord ne compte que vos propres échanges. Sur la démo, les conversations appartiennent au compte d'administration : les cartes affichent donc des zéros pour Camille Tremblay.

Les menus, un à un

SMS et appels : le menu principal, visible dès le groupe **Utilisateur SMS**.

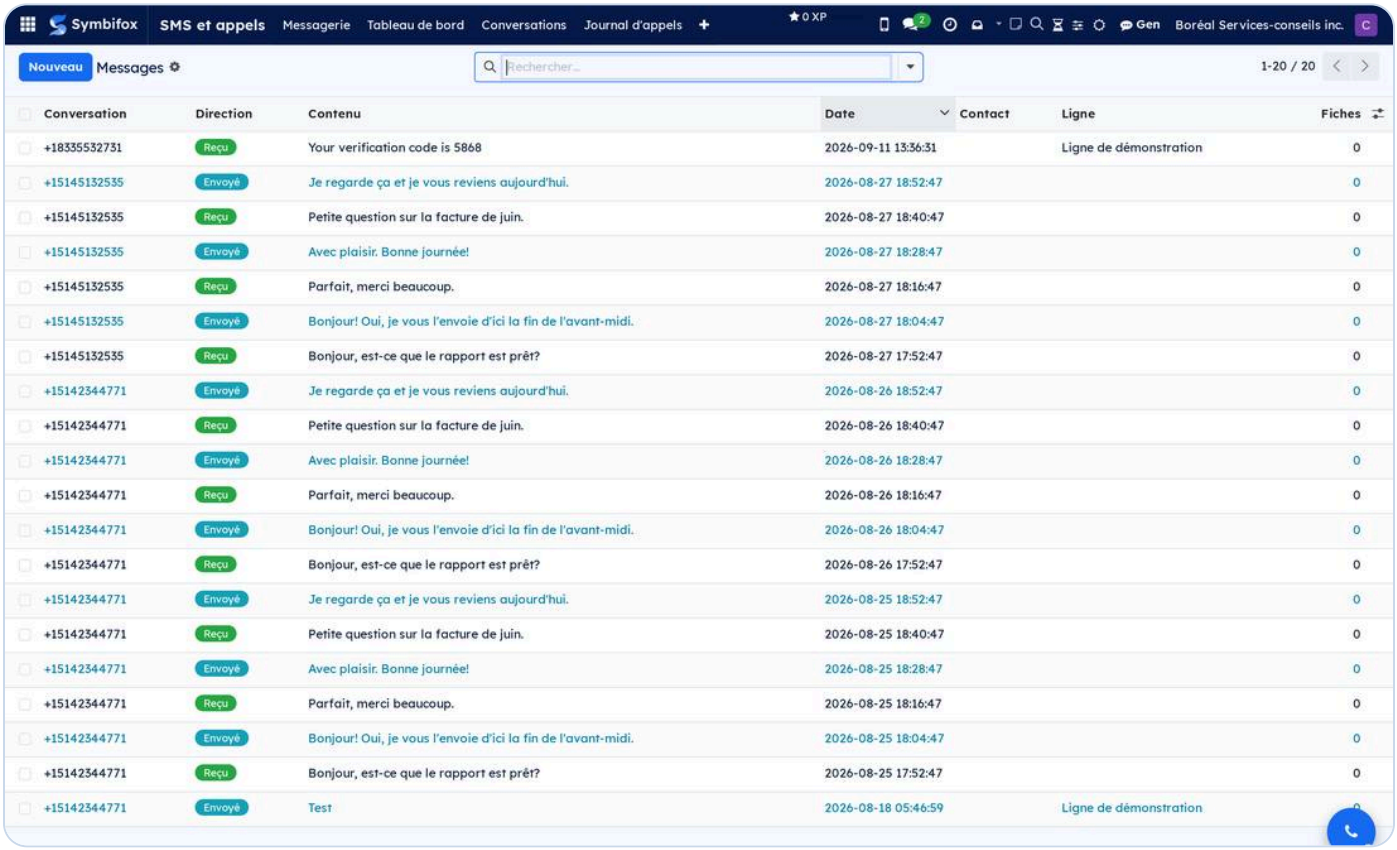
SMS et appels › **Messagerie** : l'espace de conversation, à deux colonnes. À gauche, la recherche, le bouton de rédaction et la liste des fils; à droite, l'échange choisi. Sur la démo, la colonne de gauche est vide pour le compte de capture et le panneau de droite invite à sélectionner ou à démarrer une conversation.

SMS et appels › **Tableau de bord** : l'écran d'accueil de l'application, décrit dans Lire le tableau de bord.

SMS et appels › **Conversations** : la liste des fils, un par numéro (colonnes **Contact**, **Téléphone**, **Contact Odoo**, **Non lus**, **Messages**, **Dernier message**, **Aperçu**, **Confidentiel**), sous le filtre **Visibles**. Quatre fils sur la démo. Le formulaire ouvre les onglets **Messages**, **Appels**, **Tâches liées** et **Rattachements**.

SMS et appels › **Journal d'appels** : les appels archivés, en liste (colonnes **Type**, **Contact**, **Date**, **Durée**), avec vue graphique et tableau croisé. Sept appels sur la démo, dont un manqué et une messagerie vocale.

SMS et appels › **Rechercher** : tous les messages, hors regroupement par fil (colonnes **Conversation**, **Direction**, **Contenu**, **Date**, **Contact**, **Ligne**, **Fiches**). Vingt messages sur la démo. C'est l'écran de la recherche plein texte et des actions en lot.



Tous les messages

SMS et appels › **Rattachements** : la liste des messages et des appels posés sur une fiche, avec la fiche visée et la personne qui a fait le geste. Aucun sur la démo; l'écran vide rappelle d'où vient un rattachement.

SMS et appels › **Importer** : l'assistant d'import d'une sauvegarde, décrit dans Importer une sauvegarde Android.

SMS et appels › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au groupe **Gestionnaire SMS**.

SMS et appels › **Configuration** › **Paramètres SMS** : la page de réglages de la messagerie en direct, décrite dans Paramètres.

SMS et appels › **Configuration** › **Lignes SMS/MMS** : les numéros de l'organisation, leur propriétaire et leur partage. Une ligne sur la démo. L'écran vide explique qu'une ligne rattache un numéro à une personne.

SMS et appels › **Configuration** › **Appareils Android** : les appareils autorisés à pousser messages et appels en direct. Aucun sur la démo; l'écran vide donne la marche à suivre.

Référence

Champs du formulaire Conversation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Téléphone (E.164)	Numéro normalisé qui sert de clé de regroupement.	Obligatoire
Numéro original	Numéro tel qu'il figurait dans le fichier importé.	Calculé
Nom du contact	Dernier nom connu venu de l'appareil.	Facultatif
Contact Odoo	Fiche de Contacts associée au numéro.	Facultatif
Propriétaire	Personne à qui la conversation appartient.	Obligatoire
Ligne d'origine	Ligne sur laquelle le fil s'est ouvert; c'est elle qui décide du partage.	Facultatif
Confidentiel	Réserve le fil à son propriétaire, même sur une ligne partagée.	Décoché
Épinglé	Garde le fil en haut de la messagerie.	Décoché
Dernier message, **Dernier appel**, **Nombre de messages**, **Nombre d'appels**, **Non lus**, **Aperçu**	Repères d'activité du fil.	Calculés
Tâches liées, **Suivi dans les tâches**	Tâches rattachées, et celles à qui les prochains messages sont relayés.	Facultatifs

Champs d'un message

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Direction	Reçu, Envoyé ou Brouillon.	Obligatoire
Contenu, **Date**, **MMS**	Texte, moment et présence de pièces jointes.	Date obligatoire
Ligne, **Envoyé par**	Numéro emprunté, et personne qui a composé le message sur une ligne partagée.	Pour les messages en direct
État de livraison	En file, Envoyé, Échec ou Reçu, pour les messages sortants.	Calculé
Lu, **Fiches**	Consultation d'un message entrant, et nombre de fiches visées.	Calculés

Champs du formulaire Ligne SMS/MMS

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Libellé	Nom lisible de la ligne.	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
DID (VOIP.ms), DID (E.164)	Le numéro, tel qu'il figure chez le fournisseur et en format international.	Le premier est obligatoire
Propriétaire	Personne à qui les messages de cette ligne sont imputés.	Obligatoire
Utilisateurs partagés, Partagée	Collègues autorisés sur la ligne, et témoin de partage.	Vides
Ligne par défaut, SMS activé, MMS activé, Actif	Capacités et choix d'envoi par défaut.	Cochés sur la démo
URL de callback, Jeton	Adresse de livraison des messages entrants et son secret.	Produits à la création
Sous-compte VOIP.ms, Notes	Repères d'administration.	Facultatifs

Champs de l'onglet Téléphone d'une fiche utilisateur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Poste SIP	Numéro de poste enregistré sur le serveur téléphonique.	Facultatif
Mot de passe SIP	Secret du poste, chiffré au repos, laissé vide pour ne pas le changer.	Facultatif
Téléphone activé	Affiche le téléphone logiciel pour cette personne.	Décoché
Créer une activité sur appel manqué	Lève une activité de rappel après un appel sans réponse.	Coché
Numéro de rappel	Numéro que le serveur fait sonner pour un appel demandé depuis le mobile.	Vide, le mobile de la fiche sert alors

Rapports et exports

- **Conversation SMS (PDF)** : l'échange complet d'un fil, en bulles, aux couleurs et au logo de votre société, pièces d'images comprises.
- **SMS sélectionnés (PDF)** : le même rendu pour une sélection faite dans **Rechercher**.
- **Export CSV** : date, direction, contact, texte et présence de pièce jointe.
- **Export XML** : reprise au format des sauvegardes Android, pour emporter l'historique ailleurs.
- Toute liste s'exporte par **Action** › **Exporter** (voir Les gestes communs à toutes les applications).

Automatisations

- Toutes les dix minutes, les fichiers de sauvegarde déposés dans le dossier d'entrée du serveur sont importés, sans passer par le navigateur.
- Tous les quarts d'heure, un dossier Nextcloud surveillé est relevé de la même façon (voir Nextcloud et Collabora).
- Un filet de sécurité peut relire les messages récents chez le fournisseur toutes les deux minutes et réconcilier ce qui manquerait; il est inactif par défaut et ne crée jamais de doublon.
- Après un import, les fils dont le numéro correspond à une fiche existante s'y rattachent seuls.
- Un message qui arrive dans une conversation suivie est relayé au fil de discussion de chaque tâche suivie; une tâche archivée est sautée sans être retirée de la liste.

- Toutes les demi-heures, les appels passés aux cibles d'une campagne de démarchage deviennent des interactions (voir Modules qui enrichissent cette application).

Pages publiques et portail

Aucune page que visite un client. Deux adresses de service seulement, l'une pour les messages du fournisseur, l'autre pour ceux d'un appareil Android autorisé; toutes deux exigent le secret produit par Symbifox. L'application mobile, elle, ouvre une session ordinaire et reçoit ses avis par la poussée du navigateur ou de l'appareil (voir Applications mobiles et extension).

Modules qui enrichissent cette application

Le téléphone logiciel est le premier ajout : il fait de la barre du haut un combiné.

MODULE

`bf_softphone` (SMS et appels, téléphone SIP). Ajoute un panneau d'appel accessible partout : clavier, recherche de correspondant par son nom, historique, micro coupé et raccroché. Il affiche le nom de qui appelle, rend tout numéro composable d'un geste, lève une activité de rappel sur appel manqué, et verse chaque appel au journal d'appels. À activer dans **Paramètres** › **Téléphone**, puis par personne dans l'onglet **Téléphone** de sa fiche.

Le second évite de créer les postes à la main, un par un.

MODULE

`bf_softphone_provision` (SMS et appels, postes SIP). Attribue un poste à chaque employé et le tient à jour sur le serveur téléphonique. Le menu **Postes SIP provisionnés**, dans **Paramètres**, liste les attributions, avec **Reprovisionner** pour renouveler un mot de passe et **Révoquer** pour couper un poste à chaud. Un numéro révoqué n'est jamais réattribué. Ses réglages de connexion vivent dans **Paramètres** › **Téléphone**, avec un bouton **Tester la connexion**.

Le troisième relie le téléphone aux campagnes de sollicitation.

MODULE

`bf_outreach_call` (Démarchage, appels journalisés). Toutes les demi-heures, rapproche les appels archivés des cibles des campagnes en cours, sur le numéro en format international, et crée l'interaction correspondante avec son sens et sa durée réelle. Un appel sortant ou entrant qui a duré vaut « personne jointe », sinon « sans réponse »; un manqué vaut « sans réponse », une messagerie vocale vaut « boîte vocale », et les appels rejetés ou bloqués sont ignorés. Le même appel n'est jamais compté deux fois, et la saisie manuelle reste possible. S'installe seul quand Démarchage et cette application sont présents.

Comprendre

Les données appartiennent à quelqu'un. Un texto avec un client ressemble à un courriel professionnel, mais il arrive sur un appareil personnel et croise vite la vie privée. D'où le choix de rattacher chaque ligne et chaque conversation à une personne plutôt qu'à un fonds commun. Le partage d'une ligne est la seule porte,

il est explicite, et il s'arrête à ce qui a circulé sur le numéro partagé. Le tableau de bord obéit à la même règle : afficher à un collègue le volume de messages qu'il n'a pas le droit de lire reviendrait à les lui décrire.

Un même message peut vivre à plusieurs endroits. Une plainte reçue par texto concerne parfois une tâche, un billet et une fiche client. Plutôt que de choisir, l'application enregistre un rattachement par destination, chacun avec sa note. Défaire un rattachement retire la note seulement quand plus personne ne la vise, sans quoi un retrait ferait disparaître le contexte de quatre autres messages.

Rien n'entre deux fois. Chaque message et chaque appel porte une empreinte calculée sur le numéro, la date et le contenu. Réimporter la même sauvegarde ne produit aucun doublon, ce qui rend l'import sans conséquence en cas de doute. À l'inverse, l'état **Envoyé** ne prouve pas la réception : il dit que le fournisseur a accepté le message, et le réseau téléphonique n'offre pas mieux.

Le téléphone logiciel consomme des postes. Il se branche sur un serveur téléphonique existant; il ne le configure pas, sauf à installer le module de provisionnement. Les appels demandés depuis un mobile passent par le serveur, qui fait d'abord sonner l'appareil puis compose le correspondant : c'est ce qui permet d'appeler un client depuis n'importe quel téléphone sans lui montrer son numéro personnel. En contrepartie, le serveur ne rapporte pas la durée de ces appels, et les numéros d'urgence restent hors de ce chemin, l'adresse rattachée au numéro d'affaires étant celle du bureau.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
La **Messagerie** est vide alors que des conversations existent.	Les fils appartiennent à une autre personne, ou à une ligne qui ne vous est pas partagée.	Demandez au propriétaire de vous ajouter aux **Utilisateurs partagés** de la ligne.
Un texto envoyé reste à l'état **Échec**.	Messagerie non activée, identifiants du compte de service absents, ou ligne inactive.	Vérifiez **Paramètres** › **SMS et appels**, puis **SMS activé** sur la ligne.
Les textos entrants n'arrivent jamais.	L'adresse de rappel n'est pas posée chez le fournisseur, ou l'adresse publique manque aux paramètres.	Renseignez l'adresse publique, puis reposez l'adresse de rappel depuis la fiche de la ligne.
Le tableau de bord affiche des zéros.	Il ne compte que vos propres échanges, sur la période choisie.	Élargissez la période; pour voir l'ensemble, passez par le groupe **Gestionnaire SMS**.
L'import s'arrête sur un gros fichier.	Le téléversement par le navigateur plafonne.	Faites déposer le fichier dans le dossier d'entrée du serveur, puis lancez l'import disque.
Le bouton d'appel n'apparaît pas.	Groupe **Utilisateur du téléphone** absent, ou **Téléphone activé** décoché sur la fiche.	Faites ajouter le groupe, puis remplissez l'onglet **Téléphone** de la fiche.
Le téléphone reste rouge et ne s'enregistre pas.	Poste ou mot de passe erroné, ou poste inexistant sur le serveur téléphonique.	Faites vérifier le **Poste SIP** par un gestionnaire du téléphone.
Un appel passé depuis le mobile est journalisé à durée nulle.	Le serveur téléphonique ne rapporte pas la durée des appels qu'il monte lui-même.	Aucun correctif : la trace de la demande est la seule information disponible.

Voir aussi

- Contacts : les fiches auxquelles les numéros se rattachent.
- Projet et Assistance (billets) : les dossiers où se posent les messages et les appels.
- Démarchage : les campagnes qui transforment vos appels en interactions.
- Discussion et Courriels : les deux autres canaux de conversation.
- Applications mobiles et extension, Nextcloud et Collabora, Les gestes communs à toutes les applications.



PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Lettres

Rédiger des lettres officielles à l'image de votre société, avec en-tête verrouillé, modèles, blocs réutilisables et une lettre par destinataire.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Lettres, Recrutement : l'offre d'emploi · Révisé le 2026-09-12

L'application Lettres produit les documents officiels que votre organisation signe et poste : confirmations, mises en demeure, attestations, offres d'emploi. Vous n'écrivez que le texte; le logo, les couleurs, les coordonnées, le signataire et le pied de page viennent de la fiche de votre société et ne se déforment pas d'une lettre à l'autre. Un modèle et une liste de destinataires produisent autant de lettres personnalisées, chacune en PDF, prête à imprimer ou à envoyer par courriel. Elle sert à la direction, à l'administration et aux ressources humaines.

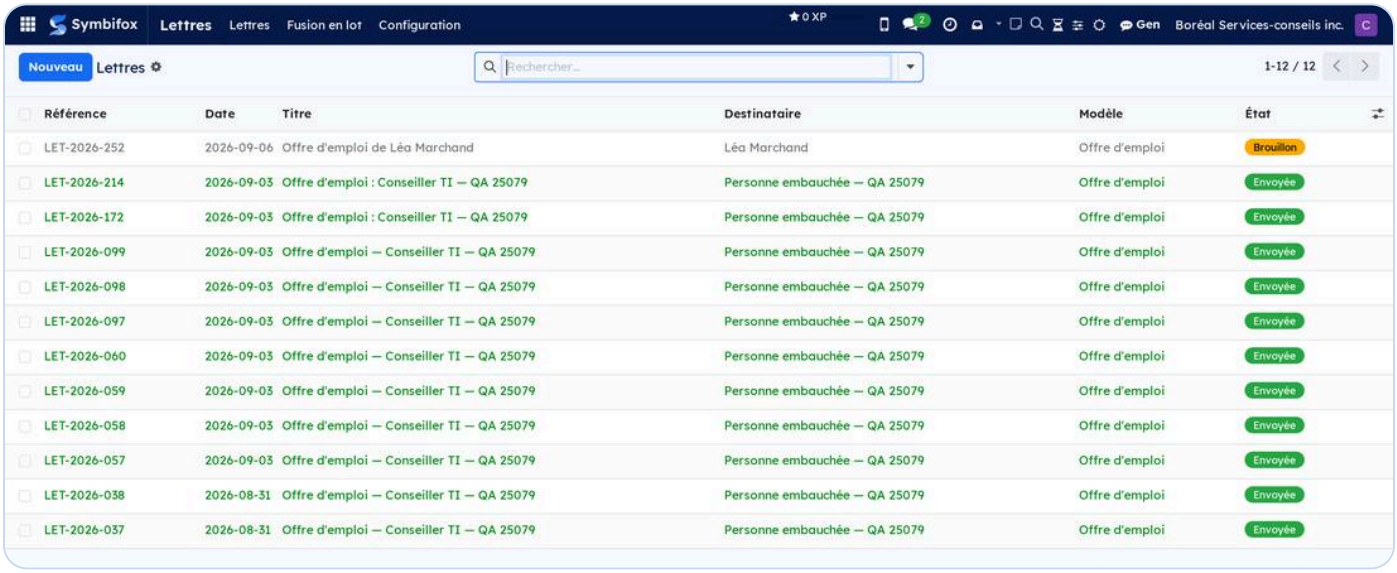
Vue d'ensemble

Une **lettre** réunit un expéditeur (votre société), un destinataire tiré de Contacts, une date, un appel, un corps de texte et une salutation finale. Elle porte une **référence** attribuée à la finalisation et suit trois états : **Brouillon**, **Finalisée**, **Envoyée**. Tant qu'elle est en brouillon, tout se modifie; une fois finalisée, le nom et l'adresse du destinataire sont figés tels qu'ils étaient ce jour-là.

Trois objets préparés à l'avance font le gros du travail. Un **modèle de lettre** porte un objet et un corps types, avec des **champs de fusion** que Symbifox remplace par les valeurs du destinataire au moment où vous l'appliquez. Un **bloc de texte** est un paragraphe réutilisable, rangé par catégorie et rappelé par un raccourci, qu'on insère au début ou à la fin du corps. L'**en-tête** enfin décide de l'habillage de la page : cinq mises en page, de la bannière foncée au papier déjà imprimé.

Ce qui distingue l'approche Symbifox tient en une phrase : l'habillage est verrouillé. L'auteur d'une lettre choisit sa mise en page, pas ses couleurs ni son logo, et chaque société de l'instance émet ses lettres à sa propre image. Les réglages visuels communs se font dans Paramètres et identité de marque.

La liste des lettres est l'écran d'accueil de l'application : une ligne par document, avec sa référence, son destinataire, le modèle appliqué et son état.



Toutes les lettres

Configuration

Accès et droits

Toute personne ayant un compte interne peut rédiger, modifier et envoyer une lettre : c'est un geste de bureau ordinaire. Un seul groupe s'ajoute, réglé dans **Paramètres** › **Utilisateurs**.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Aucun groupe particulier	Le menu **Lettres**, la rédaction, la fusion en lot, les PDF et l'envoi par courriel.
Gestionnaire (Lettres)	Le menu **Configuration** : modèles de lettres et blocs de texte. L'habillage se règle, lui, sur la fiche de la société.

Quand plusieurs sociétés partagent l'instance, chacun ne voit que les lettres et les blocs des sociétés auxquelles il a accès. Les offres d'emploi obéissent en plus à une règle particulière, décrite dans Comprendre.

Paramètres

L'habillage se règle une fois pour toutes sur la fiche de la société, dans **Paramètres** › **Sociétés**, onglet **Lettres**.

Réglage	Rôle
En-tête par défaut	Mise en page appliquée aux nouvelles lettres, parmi les cinq du tableau ci-dessous.
Mention d'en-tête	Courte ligne sous le nom de la société, dans les en-têtes générés : signature d'entreprise, numéro d'entreprise.
Pied de page des lettres	Contenu du bas de page. Laissé vide, le nom et l'adresse de la société servent.
Image d'en-tête (PNG/JPG)	Papier à en-tête en image, utilisé en fond de page.

Réglage	Rôle
PDF d'en-tête	Papier à en-tête en PDF, sur lequel le corps de la lettre est estampé page par page.
Marge haute du corps (mm), **Marge basse du corps (mm)**	Décalages du texte pour les mises en page sans en-tête généré.
Signataire par défaut, **Fonction du signataire**, **Image de signature**	Bloc de signature au bas de la lettre. La fonction, laissée vide, est reprise de la fiche du contact.

Les cinq mises en page :

En-tête	Ce qu'il donne
Bannière foncée (générée)	Bandeau foncé avec logo, couleurs de marque, coordonnées, mention et pied de page.
Classique sobre (générée)	Même contenu, en version claire, séparé par un filet.
Image téléversée (PNG/JPG)	Le papier à en-tête de la société en fond de page.
PDF téléversé (superposition)	Le corps estampé sur chaque page du papier à en-tête en PDF, en qualité vectorielle.
Sans en-tête (papier pré-imprimé)	Aucun habillage, texte décalé pour s'imprimer sur du papier déjà à en-tête.

Données de base

Trois choses à préparer avant la première lettre : au moins un **modèle** pour vos courriers récurrents, les **blocs de texte** de vos formulations habituelles, et le papier à en-tête ou le bloc de signature de la société. Les destinataires viennent de Contacts : une fiche avec une adresse complète évite de retaper quoi que ce soit.

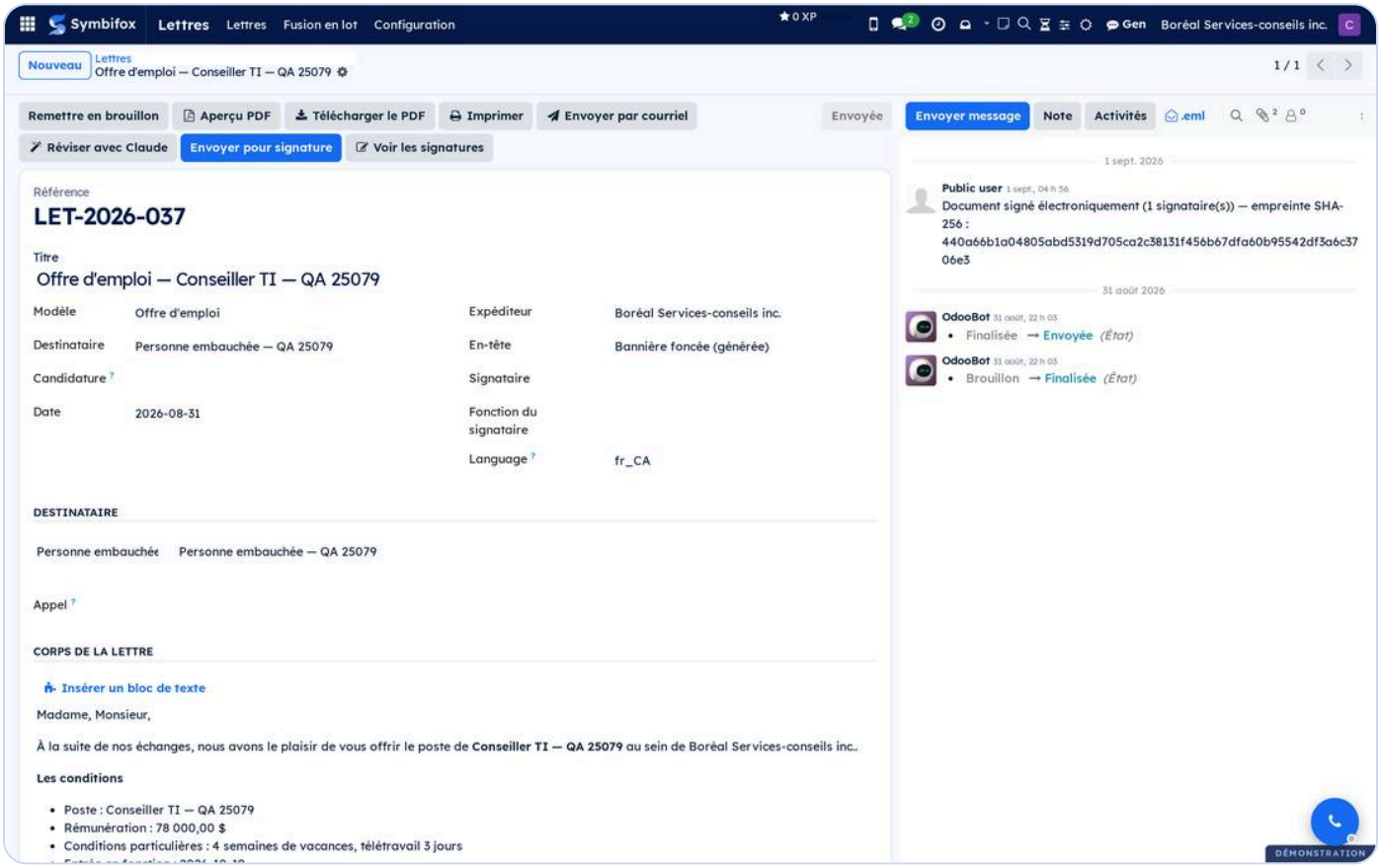
Premiers pas

Ce parcours rédige une lettre à la Clinique dentaire Rosemont, cliente de Boréal, à partir du modèle de la démo.

1. Ouvrez **Lettres** › **Lettres**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Destinataire**, choisissez « Clinique dentaire Rosemont ». Le titre se remplit seul.
3. Dans **Modèle**, choisissez « Lettre générale », puis sélectionnez **Appliquer le modèle**. L'objet et le corps types se posent, les champs de fusion déjà remplacés.
4. Remplacez le paragraphe entre crochets par votre texte, et ajustez l'**Appel** et la salutation finale.
5. Sélectionnez **Insérer un bloc de texte**, choisissez « Disponibilité pour échanger », laissez la position **À la fin du corps**, puis **Insérer**.
6. Sélectionnez **Aperçu PDF** pour vérifier la mise en page.
7. Sélectionnez **Finaliser**. La référence est attribuée et l'adresse du destinataire est figée.

Il reste à la faire partir : **Envoyer par courriel** ouvre un message prérempli avec le PDF joint, et **Marquer envoyée** clôt le cycle pour une lettre remise en main propre ou postée.

Le formulaire d'une lettre de la démo montre les boutons d'en-tête et la structure du document.



Une lettre

Tâches courantes

Rédiger une lettre

1. Ouvrez **Lettres** › **Lettres**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le **Destinataire**; le **Titre** se remplit seul et reste modifiable.
3. Vérifiez l'**Expéditeur**, la **Date** et l'**En-tête**.
4. Saisissez l'**Appel**, le corps et la salutation finale.
5. Facultatif : choisissez un **Signataire** et sa **Fonction du signataire**, qui remplacent ceux de la société.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

La lettre reste en **Brouillon** et se modifie librement.

Appliquer un modèle

Un modèle apporte l'objet, le corps type et les blocs suggérés.

1. Ouvrez la lettre en brouillon et choisissez le **Modèle**.
2. Sélectionnez **Appliquer le modèle**.

Le corps est remplacé par celui du modèle, champs de fusion remplis avec les valeurs du destinataire, et le titre prend l'objet du modèle. Si une valeur manque au dossier du destinataire, Symbifox le signale sans bloquer : la lettre paraît alors en surbrillance dans la liste, le temps que vous complétiez.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Appliquer un modèle écrase le corps déjà saisi. Faites-le en premier, pas après avoir écrit.

Insérer un bloc de texte

1. Ouvrez la lettre en brouillon.
2. Sélectionnez **Insérer un bloc de texte**.
3. Choisissez le **Bloc de texte**; son contenu s'affiche en aperçu.
4. Choisissez la **Position** : **À la fin du corps** ou **Au début du corps**.
5. Sélectionnez **Insérer**.

Le paragraphe rejoint le corps, ses propres champs de fusion déjà remplacés.

Produire le PDF et l'imprimer

1. Ouvrez la lettre.
2. Sélectionnez **Aperçu PDF** pour l'ouvrir dans le navigateur, ou **Télécharger le PDF** pour l'enregistrer.
3. Sélectionnez **Imprimer** pour passer par l'impression habituelle.

Le document sort au format lettre américaine, à l'habillage choisi.

Envoyer la lettre par courriel

1. Ouvrez la lettre, puis sélectionnez **Envoyer par courriel**.
2. Vérifiez les **Destinataires**, le **Sujet** et le **Message**.
3. Laissez **Joindre le PDF** coché, sauf raison contraire.
4. Facultatif : sélectionnez **Prévisualiser PDF** pour un dernier coup d'oeil.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Le courriel part dans une enveloppe aux couleurs de la société, PDF joint, et la lettre passe à **Envoyée**.

Faire évoluer l'état d'une lettre

1. Sur un brouillon, sélectionnez **Finaliser** : la référence est attribuée, le destinataire figé.
2. Sur une lettre finalisée remise autrement que par courriel, sélectionnez **Marquer envoyée**.
3. Pour corriger une lettre déjà finalisée, sélectionnez **Remettre en brouillon**.

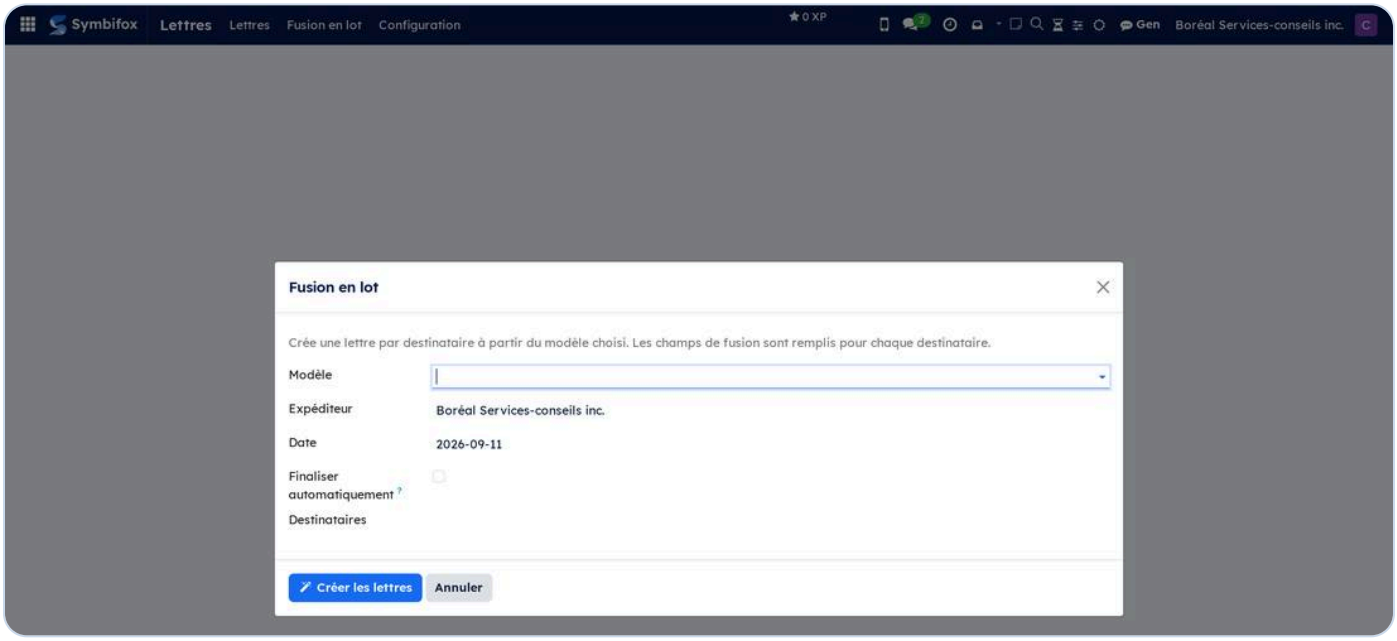
Chaque changement d'état est inscrit au fil de discussion de la lettre.

Produire une lettre par destinataire

Un modèle, une liste de personnes, autant de PDF personnalisés.

1. Ouvrez **Lettres** › **Fusion en lot**.
2. Choisissez le **Modèle**.
3. Vérifiez l'**Expéditeur** et la **Date**.
4. Ajoutez les **Destinataires**.
5. Facultatif : cochez **Finaliser automatiquement** pour que chaque lettre sorte déjà finalisée.
6. Sélectionnez **Créer les lettres**.

Symbifox ouvre la liste des lettres créées, une par destinataire, chacune avec ses propres valeurs.



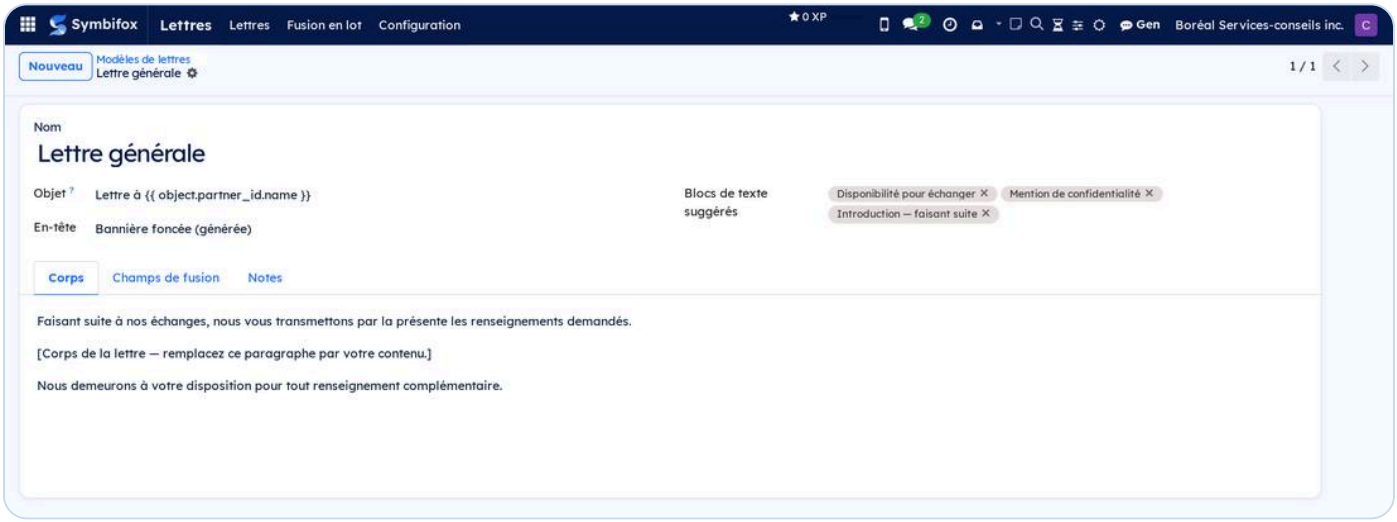
La fusion en lot

> **ASTUCE**
> Le même geste part aussi d'une liste de contacts : cochez les personnes, puis sélectionnez **Action** › **Créer des lettres**. Les destinataires sont alors déjà remplis.

Créer un modèle de lettre

Préalable : appartenir au groupe **Gestionnaire**.

1. Ouvrez **Lettres** › **Configuration** › **Modèles de lettres**, puis **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et l'**Objet**, qui deviendra le titre des lettres produites.
3. Choisissez l'**En-tête** appliqué par défaut.
4. Dans l'onglet **Corps**, rédigez le texte type et posez vos champs de fusion; l'onglet **Champs de fusion** en donne la liste.
5. Dans **Blocs de texte suggérés**, ajoutez les paragraphes que ce courrier appelle souvent.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.



Un modèle de lettre

Créer un bloc de texte

1. Ouvrez **Lettres** › **Configuration** › **Blocs de texte**, puis **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom**, un **Raccourci** court et une **Catégorie**.
3. Rédigez le **Contenu**, champs de fusion compris si le paragraphe nomme le destinataire.
4. Laissez la **Société** vide pour partager le bloc entre toutes les sociétés.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Rédiger une offre d'emploi depuis une candidature

Préalable : les conditions proposées sont consignées sur la candidature; sans elles, le bouton refuse d'agir.

1. Ouvrez la candidature dans Recrutement.
2. Sélectionnez **Rédiger l'offre**.
3. Relisez la lettre ouverte en brouillon : poste, rémunération, conditions particulières et date d'entrée en fonction y figurent déjà.
4. Ajustez le texte, puis sélectionnez **Finaliser**.

La lettre reste rattachée à la candidature, et un bouton d'accès rapide y compte les lettres produites. Pour la faire signer, sélectionnez **Envoyer pour signature** (voir Signatures électroniques).

Faire relire un brouillon par l'assistant

1. Ouvrez la lettre en brouillon.
2. Sélectionnez **Réviser avec Claude**.

L'assistant s'ouvre avec la lettre en contexte et propose une relecture. Le bouton n'apparaît que si l'assistant est installé (voir Gen, l'assistant).

Archiver une lettre

1. Ouvrez la lettre, sélectionnez l'icône de rouage, puis **Archiver**.

La lettre quitte les listes courantes; le filtre des archives la ramène. Rien n'est supprimé.

Les menus, un à un

Lettres : le menu principal, ouvert à toute personne ayant un compte interne.

Lettres › **Lettres** : la liste des lettres (colonnes **Référence**, **Date**, **Titre**, **Destinataire**, **Modèle**, **État**) et leur formulaire. Douze lettres sur la démo, presque toutes des offres d'emploi produites depuis des candidatures, plus un brouillon adressé à Léa Marchand. Sur un écran vide, l'aide invite à rédiger sa première lettre.

Lettres › **Fusion en lot** : l'assistant qui produit une lettre par destinataire, décrit dans Produire une lettre par destinataire.

Lettres › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au groupe **Gestionnaire**.

Lettres › **Configuration** › **Modèles de lettres** : la liste des modèles (colonnes **Nom**, **Objet**, **En-tête**). Deux sur la démo : « Lettre générale » et « Offre d'emploi », tous deux en bannière foncée.



Les modèles de lettres

Lettres › **Configuration** › **Blocs de texte** : la bibliothèque des paragraphes réutilisables (colonnes **Nom**, **Raccourci**, **Catégorie**), réordonnable par glissement. Trois sur la démo, rangés sous « Ouverture », « Clôture » et « Mentions ».



Les blocs de texte

Référence

Champs du formulaire Lettre

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Nom de travail de la lettre; se remplit dès qu'un destinataire est choisi.	Obligatoire
Référence	Numéro unique attribué à la finalisation.	Automatique
État	Brouillon, Finalisée ou Envoyée.	Brouillon

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Expéditeur	Société émettrice, dont l'identité habille la page.	Obligatoire
Destinataire	Fiche de Contacts à qui la lettre s'adresse.	Obligatoire
Nom du destinataire, **Adresse du destinataire**	Coordonnées figées à la finalisation.	Reprises du contact
Date	Date portée sur la lettre.	Aujourd'hui
Appel	Formule d'appel en tête du corps.	Facultatif
Corps	Le texte, seul élément que l'auteur maîtrise entièrement.	Facultatif
Salutation finale	Formule de politesse finale.	Facultatif
Modèle	Modèle appliqué, s'il y en a un.	Facultatif
En-tête	Une des cinq mises en page.	Celle de la société
Signataire, **Fonction du signataire**	Bloc de signature propre à cette lettre.	Ceux de la société
Aperçu de l'en-tête, **Dernier PDF**	Vignette du papier à en-tête et dernier document produit.	Calculés

Champs d'un modèle de lettre

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du modèle dans la liste de choix.	Obligatoire
Objet	Titre par défaut des lettres produites; accepte des champs de fusion.	Facultatif
Corps	Texte type, avec ses champs de fusion.	Facultatif
En-tête	Mise en page imposée aux lettres issues du modèle.	Obligatoire
Blocs de texte suggérés	Paragraphes proposés en priorité à l'insertion.	Facultatif
Description interne	Note qui dit à quoi sert le modèle; ne paraît pas sur la lettre.	Facultatif

Champs d'un bloc de texte

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Intitulé du bloc.	Obligatoire
Raccourci	Code court pour le retrouver vite.	Facultatif
Catégorie	Regroupement libre dans la liste.	Facultatif
Contenu	Le paragraphe, champs de fusion compris.	Facultatif
Société	Laissée vide, le bloc sert à toutes les sociétés.	Vide

Rapports et exports

- **Lettre** : le PDF du document, produit par **Aperçu PDF**, **Télécharger le PDF** ou **Imprimer**, et joint au courriel d'envoi.

- La liste des lettres s'exporte par **Action** › **Exporter** (voir Les gestes communs à toutes les applications).

Automatisations

L'application ne fait rien d'elle-même : aucune lettre ne part sans un geste. Deux commodités près : le titre se remplit dès qu'un destinataire est choisi, et les coordonnées du destinataire se figent au moment de la finalisation.

Pages publiques et portail

Aucune. Une lettre se lit en PDF, jamais sur une page web. Pour faire signer le document en ligne, passez par Signatures électroniques.

Modules qui enrichissent cette application

Un seul module satellite, et il comble un vide : l'offre d'emploi.

MODULE

`bf_recruitment_letter` (Lettres, recrutement). Ajoute un bouton **Rédiger l'offre** sur la candidature, un modèle « Offre d'emploi » modifiable, et le lien qui fait que la lettre sait de quelle candidature elle parle. Le modèle reprend le poste, la rémunération, les conditions particulières et la date d'entrée en fonction telles qu'elles sont au dossier. S'installe seul quand Recrutement et Lettres sont présents.

Une lettre se fait aussi signer en ligne : les boutons **Envoyer pour signature** et **Voir les signatures** d'une offre d'emploi viennent de Signatures électroniques, qui les documente.

Comprendre

L'habillage est verrouillé, et c'est le but. Une lettre officielle engage l'organisation. Laisser chaque personne composer son en-tête, c'est accepter que le logo vieillisse à des vitesses différentes selon les postes de travail. Ici, l'auteur choisit une mise en page parmi cinq et écrit son texte; le reste vient de la fiche de la société, pour toutes les lettres à la fois.

Les champs de fusion doivent rester des chemins simples. Symbifox n'autorise les expressions un peu savantes qu'aux personnes qui ont le droit de modifier les gabarits de courriel. Pour que n'importe quel gestionnaire puisse retoucher un modèle de lettre, la palette des champs admis a été fixée, et elle ne comprend que des désignations directes : le destinataire, sa société, la date, la référence, le signataire, et pour une offre, la candidature. Un champ écrit autrement, avec une valeur de remplacement par exemple, fera échouer le rendu chez un utilisateur ordinaire. Fiez-vous à l'onglet **Champs de fusion** du modèle.

Le modèle d'offre vous appartient. Une mise à niveau du module ne réécrit jamais le texte du modèle « Offre d'emploi » : ce qu'une organisation a récrit lui reste. La contrepartie est assumée : une amélioration apportée au texte d'origine n'atteint pas les instances déjà installées.

Une offre ne se lit pas comme les autres lettres. Toute personne ayant un compte interne peut lire les lettres, alors que la rémunération proposée à un candidat est réservée aux recruteurs. Deux règles se combinent donc : l'employé ordinaire voit les lettres qui ne sont rattachées à aucune candidature, le recruteur voit tout. Un gestionnaire de lettres qui n'est pas recruteur perd l'accès aux offres, suppression comprise. C'est voulu.

Le module refuse une offre sans conditions. Une candidature sans rémunération ni condition particulière n'a rien à offrir : le bouton lève un message plutôt que de produire une lettre qui annoncerait un salaire de zéro. De même, une lettre s'adresse à quelqu'un : sans contact sur la candidature, le bouton dit où poser ce contact au lieu de le fabriquer à votre place.

L'image et le PDF ne se valent pas. En mode image, le papier à en-tête habille la première page seulement. Pour une lettre de plusieurs pages, préférez le PDF téléversé, qui estampe le corps sur chaque page et garde une qualité vectorielle à l'impression.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu **Configuration** n'apparaît pas.	Vous n'êtes pas dans le groupe **Gestionnaire** des lettres.	Demandez l'ajout du groupe, ou faites modifier le modèle par un gestionnaire.
La lettre paraît en surbrillance dans la liste.	Un champ de fusion n'a pas trouvé sa valeur chez le destinataire.	Complétez la fiche du contact, puis appliquez de nouveau le modèle.
Appliquer le modèle affiche une erreur sur les gabarits.	Le modèle contient un champ hors de la palette admise.	Faites corriger le modèle pour n'y garder que les champs listés dans l'onglet **Champs de fusion**.
Rédiger l'offre refuse d'agir.	La candidature n'a ni rémunération ni condition particulière, ou aucun contact.	Consignez les conditions sur la candidature, et rattachez-lui un contact.
Un recruteur ne retrouve plus une offre qu'il avait rédigée.	Le compte a perdu son groupe de recrutement.	Rétablissez le groupe : sans lui, les lettres rattachées à une candidature sont hors de portée.
Le papier à en-tête ne couvre que la première page.	Mise en page **Image téléversée (PNG/JPG)** sur une lettre de plusieurs pages.	Téléversez le papier en PDF et choisissez **PDF téléversé (superposition)**.
Le texte chevauche le papier pré-imprimé.	Marges du corps mal réglées pour ce papier.	Ajustez **Marge haute du corps (mm)** et **Marge basse du corps (mm)** sur la fiche de la société.
Le corps saisi a disparu.	Un modèle a été appliqué après la rédaction.	Sélectionnez **Remettre en brouillon** si besoin, réécrivez, et appliquez le modèle en premier la prochaine fois.

Voir aussi

- Contacts : les fiches d'où viennent destinataires et signataires.
- Recrutement : les candidatures d'où part l'offre d'emploi.
- Signatures électroniques : faire signer une lettre en ligne.
- Paramètres et identité de marque : logo, couleurs et coordonnées qui habillent la page.
- Courriels, Gen, l'assistant, Les gestes communs à toutes les applications.

PARTIE 1 · COMMUNIQUER ET SE RENCONTRER

Pages de liens

Publier, pour chaque personne ou pour un événement, une page publique qui rassemble ses liens, avec le code QR à poser dans une signature courriel.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Pages de liens · Révisé le 2026-09-12

L'application Pages de liens publie, sous une adresse courte, une page qui rassemble tout ce par quoi on joint une personne : prise de rendez-vous, dépôt sécurisé, salle de rencontre, courriel, téléphones, réseaux sociaux. Elle produit aussi le code QR à vos couleurs que cette personne place dans sa signature courriel ou sur une carte d'affaires. Elle s'adresse à toute personne qui a une signature, et à la personne qui gère l'image de l'organisation. Le résultat : une page qui reste juste quand un lien change, sans que personne la retouche.

Vue d'ensemble

Une page de liens ressemble à ce qu'offrent les services de pages de liens hébergés, avec une différence de fond : les liens ne sont pas recopiés, ils sont lus dans votre base au moment de l'affichage. Le lien de prise de rendez-vous d'une personne, sa page de dépôt sécurisé, son courriel et ses numéros existent déjà dans Symbifox. Quand l'un d'eux change, la page suit et le code QR déjà imprimé continue de mener au bon endroit, puisqu'il encode l'adresse de la page et non celle du lien.

Deux natures de page existent. La page **rattachée à une personne** appartient à un contact ou à un employé, hérite d'un gabarit attribué par groupe et vit aussi longtemps que la personne. La page **ponctuelle** n'a pas de propriétaire : elle sert à un événement ou à un dossier, et porte une date d'expiration dès sa création, pour qu'un oubli la ferme au lieu de la laisser ouverte.

Chaque page se compose de liens. Un lien a une **source** : soit une adresse saisie à la main, soit une source résolue depuis la base (rendez-vous, dépôt sécurisé, salle de rencontre, courriel du contact, téléphone du bureau, cellulaire, ligne directe, numéro sans frais, site web, réseaux sociaux). Un **gabarit** rassemble un jeu de liens et une allure (disposition, thème, couleur d'accent), et s'applique automatiquement aux membres des groupes visés.

La page publique s'adapte au thème clair ou sombre de l'appareil du visiteur, offre un sélecteur français et anglais, et propose un bouton pour ajouter la personne à ses contacts. Elle compte ses visites, et chaque lien compte ses clics.

Ce module est publié mais absent de la démo Boréal : ce chapitre le décrit à partir de sa documentation et de ses écrans déclarés, sans capture (module publié, non illustré).

Configuration

Accès et droits

Deux groupes de droits sont proposés dans **Paramètres** › **Utilisateurs** :

Groupe	Ce qu'il ouvre
Sa propre page	Voir l'application, lire toutes les pages (pour éviter les doublons d'adresse), modifier seulement la sienne et ses liens
Gestion des pages de liens	Tout ce qui précède, plus la création des pages ponctuelles, les gabarits et les réglages

Le menu **Configuration** n'apparaît qu'aux membres du groupe Gestion des pages de liens.

Paramètres

Les réglages se trouvent dans **Pages de liens** › **Configuration** › **Réglages**, qui ouvre la section correspondante des Paramètres généraux :

Réglage	Effet
Créer une page pour chaque employé	Une passe quotidienne crée la page manquante de chaque employé actif qui a un contact ou un compte utilisateur. Sans l'application Employés, le réglage reste sans effet.
État à la création	« Brouillon » ou « Publiée ». Une page publiée expose le courriel et le téléphone de travail de la personne sur une adresse publique; en brouillon, la page existe, déjà garnie, mais reste invisible tant que personne ne la publie.
Rafraîchir les pages qui suivent un gabarit	À chaque passe, les liens venus du gabarit sont remis à jour; les liens ajoutés à la main sont conservés.
Durée de vie d'une page ponctuelle (jours)	Expiration posée à la création d'une page ponctuelle. Vide ou zéro : 90 jours.
Prochaine passe, Passe planifiée active	Lecture seule : quand la passe tournera, et si elle est active.

Deux boutons accompagnent ces réglages : **Exécuter maintenant** lance la passe sans attendre, **Régler la fréquence** ouvre la tâche planifiée pour changer sa cadence.

Données de base

Sept gabarits sont fournis à l'installation. Avant d'ouvrir des pages à toute une équipe, révisez-les dans **Pages de liens** › **Configuration** › **Gabarits** : les liens qu'ils posent, les groupes visés, et lequel sert de gabarit par défaut. Une page rattachée à une personne reçoit le gabarit de son groupe, sinon le gabarit par défaut.

Le code QR à la marque tire son logo du logo de la société, réglé dans **Paramètres** › **Sociétés**. Ce logo doit être une image matricielle (PNG ou JPG) : un logo SVG, pourtant valide partout ailleurs, ne peut pas être incrusté dans un code QR, et la fiche le dit.

Premiers pas

Ce parcours crée la page de Camille Tremblay, puis télécharge son code QR. Il suppose le droit Gestion des pages de liens.

1. Ouvrez **Pages de liens** › **Pages**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Titre** : « Camille Tremblay ».

3. Saisissez l'**Identifiant URL** : « camille-tremblay ». Minuscules, chiffres et traits d'union seulement : c'est la fin de l'adresse publique.
4. Dans **Nature**, gardez « Rattachée à une personne », puis choisissez le **Contact** Camille Tremblay et son **Utilisateur**.
5. Choisissez un **Gabarit** : ses liens se posent dans l'onglet **Liens**, et son allure se copie sur la page.
6. Dans l'onglet **Liens**, vérifiez la colonne **Adresse résolue** : un lien dont l'adresse reste vide ne paraîtra pas sur la page.
7. Sélectionnez **Publier**, puis **Voir la page** pour l'ouvrir dans un nouvel onglet.

Résultat : la page est en ligne à l'**Adresse publique** affichée sur la fiche. Dans l'onglet **Code QR**, l'**Aperçu** montre le code tel qu'il sera téléchargé; sélectionnez **Télécharger** pour obtenir le fichier PNG à insérer dans une signature courriel.

> **ASTUCE**
> Si la page reçoit un gabarit dont un lien vise la prise de rendez-vous, renseignez le **Type de rendez-vous** sur la page quand la personne offre plusieurs types publics : sans cette précision, la page ouvre le premier type public rattaché à sa ressource.

Tâches courantes

Créer la page d'une personne depuis sa fiche contact

Quand la passe automatique n'est pas activée, ou pour un contact qui n'est pas un employé, la page se crée depuis la fiche contact.

1. Ouvrez **Contacts** et la fiche de la personne.
2. Parmi les boutons d'accès rapide, sélectionnez **Pages de liens**.
3. Sélectionnez **Nouveau** : le contact est déjà posé, et le gabarit de son groupe s'applique.
4. Ajustez le **Titre** et l'**Identifiant URL**.
5. Sélectionnez **Publier**.

Résultat : le bouton d'accès rapide de la fiche contact compte une page de plus.

Créer une page ponctuelle

Une page ponctuelle sert à un événement, à un dossier ou à une campagne. Elle n'a pas de propriétaire et se ferme seule.

1. Ouvrez **Pages de liens** › **Pages**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Nature**, choisissez « Ponctuelle ».
3. Saisissez le **Titre** et l'**Identifiant URL**.
4. Vérifiez **Expire le** : la date est posée d'avance selon la durée de vie réglée dans les Paramètres. Ajustez-la ou videz-la.
5. Dans l'onglet **Liens**, ajoutez les liens voulus, avec la source « Adresse saisie » pour les adresses externes.
6. Sélectionnez **Publier**.

Résultat : la page est en ligne jusqu'à la date d'expiration; passé cette date, elle répond comme une page inexistante. Une page ponctuelle n'offre pas la carte de visite, puisqu'elle ne porte personne.

Ajouter un lien à une page

Un lien ajouté à la main survit au rafraîchissement du gabarit : seuls les liens posés par un gabarit sont remplacés.

1. Ouvrez la page dans **Pages de liens** › **Pages**.
2. Dans l'onglet **Liens**, sélectionnez **Ajouter une ligne**.
3. Saisissez le **Libellé**, et au besoin la **Précision** (une ligne sous le libellé) et l'**Icône**.
4. Choisissez la **Source**. Pour « Adresse saisie », remplissez l'**Adresse**; pour toute autre source, l'adresse est résolue depuis la base.
5. Enregistrez, puis vérifiez l'**Adresse résolue** de la nouvelle ligne.

Résultat : le lien paraît sur la page publique à la prochaine visite. Un lien de réseau social s'affiche en rangée d'icônes sous les liens principaux, sans libellé.

> **NOTE**
> La colonne **Source disponible** est décochée quand le module qui fournit la source n'est pas installé (par exemple Rendez-vous ou Transferts sécurisés). Le lien reste dans la liste, mais ne s'affiche pas.

Masquer un lien sans le supprimer

Un lien peut être retiré de la page tout en restant dans la liste, ce qui garde ses statistiques de clics.

1. Ouvrez la page, puis l'onglet **Liens**.
2. Décochez la case d'affichage de la ligne concernée.
3. Enregistrez.

Résultat : le lien disparaît de la page publique; la ligne reste visible dans l'onglet, et une nouvelle coche le remet en ligne.

Régler l'allure de la page

La disposition et le thème se règlent par page, indépendamment l'un de l'autre.

1. Ouvrez la page, puis l'onglet **Présentation**.
2. Choisissez la **Disposition** (cartes, cartes en relief, minimal, boutons pleins ou technique).
3. Choisissez le **Thème** : « Selon l'appareil » suit la préférence du visiteur; les deux autres imposent un ton.
4. Cochez ou décochez **Offrir le bascule clair/sombre**, **Offrir la carte de visite** et **Afficher le logo de l'entreprise**.
5. Saisissez au besoin le **Sous-titre**, la **Présentation**, la **Photo** et la **Couleur d'accent**.
6. Enregistrez.

Résultat : la page publique reflète les choix à la prochaine visite. Le choix clair ou sombre fait par un visiteur est gardé dans son navigateur seulement.

Réappliquer le gabarit

Après une modification du gabarit, une page qui n'est pas rafraîchie par la passe automatique se remet à jour à la main.

1. Ouvrez la page dans **Pages de liens** › **Pages**.
2. Sélectionnez **Réappliquer le gabarit**.

Résultat : les liens venus du gabarit sont remplacés par sa version courante; les liens ajoutés à la main restent en place. L'allure (disposition, thème, couleur) est reprise du gabarit à cette occasion, comme à la première association.

Régler et télécharger le code QR

Le code QR encode l'adresse de la page. Il se télécharge une fois, puis s'insère dans une signature ou un document imprimé.

1. Ouvrez la page, puis l'onglet **Code QR**.
2. Cochez **Logo au centre** pour un code à la marque, et choisissez au besoin un **Logo du code QR** propre à la page (une image carrée donne le meilleur résultat).
3. Choisissez la **Cartouche derrière le logo** : le fond du code, la couleur du code, ou aucune.
4. Réglez la **Taille**, la **Couleur du code** et le **Fond du code**.
5. Vérifiez l'**Aperçu**, qui est le rendu réel.
6. Sélectionnez **Télécharger**.

Résultat : un fichier PNG à insérer dans la signature courriel. Si les couleurs choisies ne respectent pas les règles de lisibilité, la fiche affiche un avertissement et le code repasse en noir sur blanc.

> **IMPORTANT**
> La couleur du code doit rester nettement plus sombre que son fond, avec un contraste d'au moins 4 pour 1. Un bleu de marque sur fond blanc atteint souvent 2,6 pour 1 : le code paraît net à l'écran et ne se lit plus une fois imprimé en petit.

Fermer une page

Une page fermée répond comme une page inexistante, sans être supprimée : ses liens et ses statistiques restent consultables.

1. Ouvrez la page dans **Pages de liens** › **Pages**.
2. Sélectionnez **Fermer**.

Résultat : l'**État** passe à fermé et **En ligne** se décoche. **Publier** remet la page en ligne.

Lire les statistiques d'une page

Les compteurs disent si le code QR d'une signature sert vraiment.

1. Ouvrez la page, puis l'onglet **Statistiques**.
2. Lisez **Visites** et **Dernière visite** pour la page, et **Clics** pour chaque lien.

Résultat : un écart marqué entre visites et clics signale que les gens arrivent et repartent sans rien ouvrir.

Créer un gabarit

Un gabarit pose un jeu de liens et une allure sur toutes les pages des groupes visés.

1. Ouvrez **Pages de liens** › **Configuration** › **Gabarits**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom**, choisissez la **Disposition**, le **Thème** et la **Couleur d'accent**.
3. Dans **Groupes visés**, choisissez les groupes dont les membres reçoivent ce gabarit; laissez vide pour un gabarit appliqué à la main seulement.

4. Cochez **Gabarit par défaut** si ce gabarit doit servir quand aucun gabarit de groupe ne correspond.
5. Dans l'onglet **Liens**, ajoutez les lignes : **Libellé**, **Précision**, **Icône**, **Source** et, pour une adresse saisie, l'**Adresse**.
6. Enregistrez.

Résultat : les nouvelles pages des groupes visés reçoivent ces liens; les pages existantes les reçoivent à la prochaine passe si le rafraîchissement est activé, ou par **Réappliquer le gabarit**.

> **NOTE**
> Dans un gabarit, une adresse de réseau social se lit toujours dans la fiche société ou la fiche contact, jamais dans une adresse tapée sur la ligne : une adresse tapée serait effacée au prochain rafraîchissement.

Lancer la passe de création à la main

Après l'arrivée de plusieurs employés, ou après la modification d'un gabarit, la passe quotidienne peut être lancée sans attendre.

1. Ouvrez **Pages de liens** › **Configuration** › **Réglages**.
2. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultat : les pages manquantes des employés actifs sont créées dans l'état réglé, et les pages qui suivent un gabarit sont rafraîchies.

Les menus, un à un

Ce module est absent de la démo : les menus décrits ici sont ceux que le module déclare.

Pages de liens › **Pages** : la liste de toutes les pages, avec le **Titre**, l'**Identifiant URL**, la **Nature**, le **Contact**, le **Gabarit**, l'**État**, **En ligne**, **Expire le**, le nombre de liens et de liens affichés, et les **Visites**. Filtres utiles : **En ligne**, **Expirées**, **Ponctuelles**, **Archivées**; regroupements par **Nature**, **État** et **Gabarit**. C'est l'écran de travail quotidien. Sur un écran vide, l'aide rappelle qu'une page rassemble les liens d'une personne sous une adresse courte, et que les liens de rendez-vous et de dépôt sécurisé sont résolus depuis la base.

Pages de liens › **Configuration** : menu de regroupement, visible seulement au groupe Gestion des pages de liens.

Pages de liens › **Configuration** › **Gabarits** : la liste des gabarits avec le **Nom**, la **Disposition**, le **Thème**, la **Couleur d'accent**, les **Groupes visés**, la case **Gabarit par défaut** et le nombre de pages qui les suivent. Le formulaire comporte les onglets **Liens** et **Remarques**.

Pages de liens › **Configuration** › **Réglages** : la section Pages de liens des Paramètres généraux, décrite dans Configuration.

Référence

Champs du formulaire Page de liens

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Titre affiché en haut de la page publique	Obligatoire
Identifiant URL	Fin de l'adresse publique, en minuscules, chiffres et traits d'union	Obligatoire
Nature	Rattachée à une personne, ou ponctuelle	Obligatoire
Contact	Personne dont la page rassemble les liens; les sources courriel, téléphone et site s'y lisent	Vide pour une page ponctuelle
Utilisateur	Compte nécessaire pour résoudre la page de rendez-vous de la personne	Facultatif
Gabarit	Jeu de liens posé à la création	Selon le groupe, sinon le gabarit par défaut
Sous-titre, Présentation, Photo	Une ligne sous le titre, un texte de présentation, une photo	Facultatifs
Couleur d'accent	Hexadécimal, pour les boutons de la page et le code QR	Repris du gabarit
Disposition	Allure des liens	Obligatoire, reprise du gabarit
Thème	Selon l'appareil, clair ou sombre	Obligatoire, « Selon l'appareil »
Offrir le bascule clair/sombre	Un bouton de bascule sur la page; le choix reste dans le navigateur du visiteur	Coché
Offrir la carte de visite	Un bouton « Ajouter à mes contacts »; sans effet sur une page ponctuelle	Coché
Afficher le logo de l'entreprise	Le logo de la société sur la page	Coché
État	Brouillon, publiée ou fermée	Brouillon
Expire le	Passé cette date, la page répond comme inexistante; vide = pas d'expiration	Posé à la création d'une page ponctuelle
Expirée, En ligne	Calculés : l'expiration est une date, pas un état à maintenir	Calculés
Type de rendez-vous	Identifiant du type de rendez-vous à ouvrir, quand on ne veut pas le premier type public de la personne	Facultatif
Salle de rencontre instantanée	Adresse d'une salle permanente, propre à la personne	Facultatif

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Logo au centre, Logo du code QR, Cartouche derrière le logo, Taille, Couleur du code, Fond du code	Réglages du code QR, avec l'**Aperçu** qui est le rendu réel	Logo de la société, cartouche selon le fond, taille moyenne
Liens, Liens affichés	Les liens de la page, et ceux dont la source résout réellement	Calculé
Visites, Dernière visite, Adresse publique	Statistiques et adresse de la page	Calculés

Champs du formulaire Lien

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Libellé	Texte du bouton	Obligatoire
Précision	Ligne secondaire sous le libellé	Facultatif
Icône	Nom d'icône, par exemple « fa-calendar »	Facultatif
Source	Adresse saisie, ou source résolue depuis la base	Obligatoire
Source disponible	Décoché quand le module fournisseur n'est pas installé	Calculé
Adresse	Utilisée seulement pour la source « Adresse saisie »	Selon la source
Adresse résolue	Ce vers quoi le lien pointe réellement; vide = lien non affiché	Calculé
Réseau social	Affiché en rangée d'icônes, sans libellé	Selon la source
Posé par un gabarit	Remplacé quand le gabarit est réappliqué; un lien manuel ne l'est jamais	Calculé
Clics	Nombre de clics comptés	Calculé

Champs du formulaire Gabarit

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du gabarit	Obligatoire
Groupes visés	Groupes dont les membres reçoivent ce gabarit; vide = application à la main seulement	Facultatif
Gabarit par défaut	Sert quand aucun gabarit de groupe ne correspond	Décoché
Disposition, Thème, Couleur d'accent	Allure copiée sur la page à la première association	Obligatoires sauf la couleur
Liens	Lignes de liens : libellé, précision, icône, source, adresse	Facultatif
Remarques	Notes internes	Facultatif

Rapports et exports

L'application ne produit pas de rapport PDF. Deux fichiers se téléchargent : le code QR de la page en PNG (bouton **Télécharger** de l'onglet **Code QR**, réservé aux personnes connectées) et la carte de visite de la

personne (bouton « Ajouter à mes contacts » sur la page publique), qui porte les mêmes numéros que la page, dans le même ordre, et l'adresse de la page comme site web.

Automatisations

Une passe quotidienne crée la page manquante de chaque employé actif et rafraîchit les pages qui suivent un gabarit, selon les réglages. Elle ne réapplique jamais l'allure : une couleur choisie sur une page n'est pas défaite pendant la nuit. Une page ponctuelle se ferme à sa date d'expiration sans qu'aucune tâche tourne : la date est lue à chaque affichage. Chaque visite de page et chaque clic sur un lien s'ajoutent aux compteurs.

Pages publiques et portail

Adresse	Accès	Rôle
`/l/<identifiant>`	Public	La page de liens
`/<langue>/l/<identifiant>`	Public	La même page dans l'autre langue, avec sa propre adresse partageable
`/l/<identifiant>/go/<numéro>`	Public	Compte le clic, puis redirige vers le lien
`/l/<identifiant>/vcard.vcf`	Public	La carte de visite, qui ne contient que ce que la page affiche déjà
`/l/<identifiant>/qr.png`	Personnes connectées	Le code QR en PNG; `?branded=0` sans logo, `&size=6` pour un rendu plus compact

La photo de la page et le logo de la société sont servis par des adresses propres au module, pour qu'un visiteur anonyme les voie sans détenir de droit sur les fiches.

Modules qui enrichissent cette application

Deux modules fournissent des sources de liens résolues. Sans eux, la source correspondante reste dans la liste, mais son lien ne s'affiche pas.

MODULE

`bf_appointment` (Rendez-vous). Ajoute la source « Rendez-vous », qui résout la page de réservation de la personne à partir de sa ressource; le **Type de rendez-vous** de la page l'emporte quand il est renseigné. Rien à activer : la source devient disponible dès que Rendez-vous est installé.

La seconde source résolue vient de l'application Transferts sécurisés.

MODULE

`bf_securetransfer` (Transferts sécurisés). Ajoute la source « Dépôt sécurisé », qui résout la page de dépôt de la personne, retrouvée d'abord par le propriétaire de la marque de dépôt, puis par son identifiant. Rien à activer.

Un module tiers peut ajouter d'autres sources; elles apparaissent alors dans la liste des sources d'un lien.

Comprendre

Une adresse inconnue répond toujours de la même façon. Page inexistante, brouillon, fermée, archivée ou expirée : la réponse est identique, une page non trouvée. Le module ne redirige jamais vers une page d'accueil, parce que son adresse part dans des codes QR imprimés : un code qui atterrirait discrètement sur la mauvaise page ne se corrige plus. Et une adresse qui répondrait différemment selon l'état confirmerait à un visiteur anonyme quels identifiants existent.

Un lien dont la source se tait disparaît. Le module ne fabrique pas d'adresse approximative et n'envoie personne vers une page d'accueil. L'écart entre **Liens** et **Liens affichés** sur la fiche est la seule façon de voir qu'une source ne répond plus.

L'adresse commence par `/l/`. Un identifiant servi à la racine du site entrerait en collision avec les pages du site web, la boutique ou le blogue, de façon intermittente selon le préfixe de langue. Deux caractères de plus dans le code QR suppriment toute cette famille de pannes.

Le code QR est mesuré, pas supposé. Le code à la marque est produit au niveau de correction d'erreur le plus élevé, parce que le logo masque une partie du code, et le logo est borné à 22 % du côté. Deux règles mécaniques s'appliquent aux couleurs : un contraste d'au moins 4 pour 1, et un code plus sombre que son fond. La seconde n'est pas une précaution de principe : mesuré avec un décodeur, un code plus clair que son fond ne se lit à aucune taille. La cartouche « Couleur du code » existe pour un cas précis : un logo de la même teinte que le fond disparaît, alors que le code lui-même se décode encore parfaitement.

L'allure ne s'applique qu'une fois. Un gabarit copie sa disposition, son thème et sa couleur sur la page à la première association ou sur **Réappliquer le gabarit**. La passe quotidienne ne les retouche jamais. Les valeurs qui appartiennent à la personne (type de rendez-vous, salle de rencontre) vivent sur la page, jamais sur un lien, pour survivre au rafraîchissement.

Le choix du thème reste chez le visiteur. Sa préférence clair ou sombre est gardée dans son navigateur et n'est jamais envoyée au serveur : c'est un réglage d'affichage, pas un traceur.

La carte de visite est volontairement classique. Elle est produite dans le format le plus largement accepté par les téléphones, sans doublon de numéro, avec l'adresse de la page comme site web : des coordonnées enregistrées vieillissent, le lien vers la page reste juste.

Deux langues, deux vraies adresses. La version anglaise a sa propre adresse, partageable et indexable. Les libellés d'un gabarit sont reportés langue par langue sur les liens qu'il crée, pour qu'une page anglaise ne retombe pas en français sans prévenir.

Le domaine personnalisé est hors périmètre. Chaque domaine demande un hôte de relais et un certificat posés à la main, du travail d'hébergement qui n'appartient pas au module.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
La page répond « non trouvée »	La page est en brouillon, fermée, archivée ou expirée; ou l'identifiant est mal tapé	Ouvrez la fiche : vérifiez **En ligne**, **Expire le** et l'**Identifiant URL**, puis **Publier**
Un lien du gabarit n'apparaît pas sur la page	Sa source ne résout rien (module fournisseur absent, personne sans ressource de rendez-vous, numéro vide sur la fiche)	Vérifiez **Source disponible** et **Adresse résolue** dans l'onglet **Liens**; complétez la fiche contact ou employé

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le code QR sort en noir sur blanc malgré les couleurs choisies	Contraste sous 4 pour 1, ou code plus clair que son fond	Foncez la **Couleur du code** ou éclaircissez le **Fond du code** jusqu'à ce que l'avertissement disparaisse
Le code QR n'a pas de logo	Le logo de la société est un fichier SVG	Téléversez un logo PNG ou JPG dans la fiche société, ou dans **Logo du code QR** sur la page
Un lien ajouté sur une page ponctuelle a disparu du gabarit	Un lien ajouté à la main vit sur la page, pas dans le gabarit	Ajoutez-le dans l'onglet **Liens** du gabarit pour qu'il se propage
Le lien de rendez-vous ouvre le mauvais type de rendez-vous	La page prend le premier type public de la ressource	Renseignez **Type de rendez-vous** sur la page
Le nouvel employé n'a pas encore de page	La passe quotidienne n'a pas encore tourné, ou la création automatique est désactivée	Dans **Réglages**, cochez **Créer une page pour chaque employé** et sélectionnez **Exécuter maintenant**
Le numéro affiché n'est pas celui du bureau	La source « Téléphone (ancienne) » prend le cellulaire puis le téléphone du contact, sans le dire	Remplacez la source par « Téléphone du bureau », lue sur la fiche employé

Voir aussi

- Rendez-vous : la page de réservation que la source « Rendez-vous » résout.
- Transferts sécurisés : la page de dépôt que la source « Dépôt sécurisé » résout.
- Contacts : les fiches où se lisent courriel, téléphones et site web.
- Employés : la fiche employé, source du téléphone du bureau et de la création automatique des pages.
- Paramètres et identité de marque : le logo et les couleurs de la société.
- Site Web, blogue et eLearning : le site public qui héberge les pages.

PARTIE 2

Clients, ventes et relation

Contacts, opportunités, démarchage, expérience client, abonnements, signatures et assistance.


Contacts


Démarchage


Abonnements


Assistance (billets)


Sondages


Atelier éditorial


CRM


Expérience client


Signatures électroniques


E-mail Marketing et Tracker de liens


Site Web, blogue et eLearning



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Contacts

Le carnet d'adresses partagé de Symbifox, ses fiches de sociétés et de personnes, leur enrichissement par IA, le persona relationnel et la synchronisation Nextcloud.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Enrichissement de contacts, Persona, Contacts Nextcloud Sync · Applications de base : Contacts · Révisé le 2026-09-12

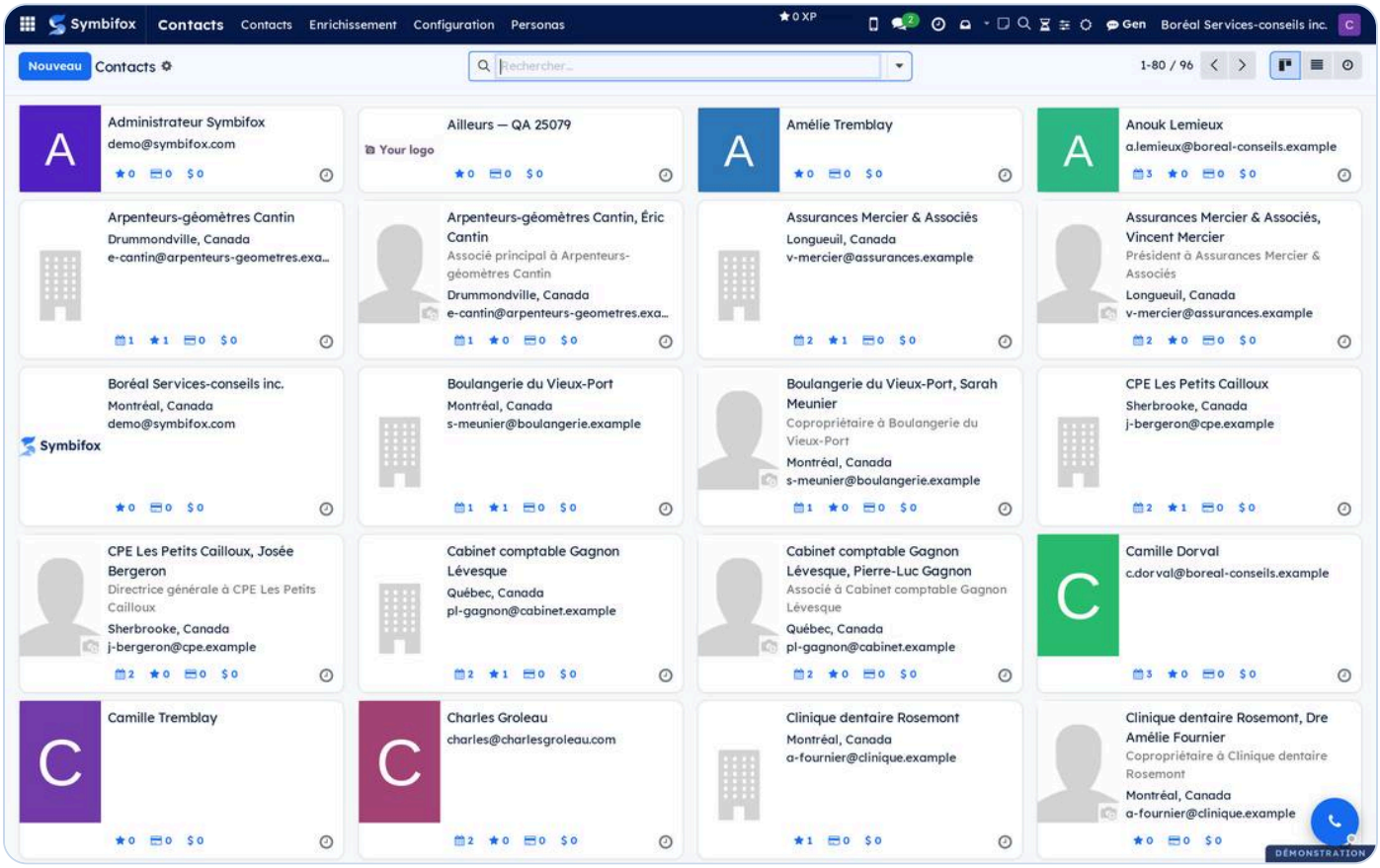
L'application Contacts est le carnet d'adresses partagé de votre organisation : sociétés, personnes, fournisseurs et partenaires y ont chacun une fiche. Toutes les autres applications s'y rattachent : une opportunité, une facture, un billet ou une rencontre pointe toujours vers un contact. Symbifox y ajoute trois choses : l'enrichissement des fiches par l'intelligence artificielle, un profil relationnel par contact (le persona) et la synchronisation avec Nextcloud. Ce chapitre s'adresse à toute personne qui tient des fiches à jour, et aux gestionnaires qui règlent ces ajouts.

Vue d'ensemble

Une fiche de contact décrit soit une société, soit une personne. Une personne peut être rattachée à une société : elle apparaît alors sous l'onglet **Contacts & Adresses** de celle-ci et reprend son adresse. Chaque fiche porte un fil de discussion où s'accumulent courriels, notes internes et activités.

Les **étiquettes** sont des mots-clés libres qui segmentent le carnet; le **secteur d'activité** classe une société selon une nomenclature fournie.

L'écran d'accueil est une vue kanban : une carte par fiche, avec la ville, le courriel, la fonction et de petits compteurs d'activité. Sur la démo de Boréal, sociétés et personnes se côtoient dans l'ordre alphabétique.



Le carnet de contacts de Boréal

Symbifox ajoute trois ensembles à cette application de base :

- Le menu **Enrichissement** : numériser une carte d'affaires, importer un fichier vCard, détecter les doublons. Sur chaque fiche, des boutons complètent les coordonnées depuis les signatures des courriels reçus ou depuis le site web. Un score de **Complétude** signale les fiches à compléter.
- Le menu **Personas** : un profil relationnel par contact. Tutoiement ou vouvoiement, formules, personnes à mettre en copie, comportement de paiement, indicateurs et santé de la relation.
- La synchronisation avec un carnet d'adresses Nextcloud (CardDAV), réglée dans **Paramètres**, sans menu dans Contacts.

Le CRM puise ici ses clients (voir CRM), la Facturation ses partenaires, le Projet ses clients de mandat. L'application Courriels crée ou enrichit un contact depuis un message reçu (voir Courriels). Le Démarchage pose sur la fiche un indicateur **Ne plus démarcher** (voir Démarchage). Vie privée y tient les préférences de consentement (voir Vie privée (Loi 25 et autres cadres)).

Configuration

Accès et droits

Tout utilisateur interne consulte le carnet. Créer ou modifier une fiche demande le droit de création de contacts. Il s'accorde dans la fiche de l'utilisateur (voir Paramètres et identité de marque). Les modules Symbifox ajoutent leurs groupes :

- **Enrichissement de contacts** ouvre le menu **Numériser une carte** et la page mobile de numérisation. Cette page vérifie aussi le droit de création de contacts.
- **Utilisateur persona** ouvre le menu **Personas** et l'onglet **Persona** des fiches. **Gestionnaire persona** ajoute le menu **Catégories** et l'onglet **Détails personnels** du persona.
- La synchronisation Nextcloud se lit par tous; sa configuration est réservée aux administrateurs.

Paramètres

Contacts n'a pas de menu de paramètres propre sur la démo. Trois réglages la concernent, dans **Paramètres** :

- **LLM Gateway** désigne le fournisseur d'IA qui lit les cartes et les signatures (voir Gen, l'assistant). Sans fournisseur, les boutons d'enrichissement affichent un message et n'écrivent rien.
- **Clé hook ntfy (dégradation persona)** reçoit la clé du service de notification à avertir quand une relation bascule à « dégradée ». Vide, aucune alerte ne part.
- La section **Nextcloud Contacts Sync** des **Paramètres généraux** porte **Enable Nextcloud Contacts Sync Cron**, **Sync Interval (minutes)** et **Default Address Book**. Le bouton **Configure Nextcloud Address Books** ouvre les carnets. Ces libellés paraissent en anglais sur la démo.

Données de base

Avant de travailler, passez par **Contacts** › **Configuration** :

- **Étiquettes de contact** : vide sur la démo. Créez vos étiquettes de segmentation et, si vous synchronisez avec Nextcloud, une étiquette d'exclusion.
- **Civilités**, **Secteurs d'activité**, **Pays** et **États fédéraux** sont fournis; rien à créer, sauf un secteur qui manque.
- **Banques** et **Comptes bancaires** : seulement si vous payez des fournisseurs par virement.

Sous **Contacts** › **Personas** › **Catégories**, cinq catégories de communication sont livrées : Facturation, Support, Technique, Juridique et Social. Elles servent aux règles de mise en copie. Un carnet d'adresses doit aussi exister côté Nextcloud avant la première synchronisation.

Premiers pas

Ce parcours crée la fiche d'une nouvelle personne-ressource chez Clinique dentaire Rosemont, la classe, vérifie sa complétude et ouvre son persona.

1. Ouvrez **Contacts** › **Contacts**. La vue kanban affiche les fiches de Boréal.
2. Sélectionnez **Nouveau**. Un formulaire vierge s'ouvre.
3. Laissez le type sur **Individuel** et saisissez « Marc Lavoie » comme nom.
4. Dans le champ de société, saisissez « Clinique dentaire Rosemont » et sélectionnez la fiche existante. L'adresse de la clinique se recopie.
5. Saisissez la fonction « Adjoint administratif », un courriel et un téléphone.
6. Sous **Étiquettes**, saisissez « Client » et créez l'étiquette au passage.
7. Enregistrez la fiche. Le champ **Complétude** indique la part des coordonnées renseignées.
8. Sélectionnez le bouton d'accès rapide **Persona**. Symbifox crée le profil relationnel de Marc et l'ouvre sur l'onglet **Communication**.
9. Choisissez le style d'adresse (vouvoiement) et enregistrez.

Résultat : la fiche de Marc existe, rattachée à la clinique, étiquetée, avec un score de complétude et un persona prêt à guider vos courriels. Dans la vue kanban, sa carte apparaît avec sa fonction.

Tâches courantes

Créer une société et ses personnes-ressources

Une société se crée d'abord; ses personnes-ressources s'y rattachent ensuite et héritent de son adresse.

1. Ouvrez **Contacts** › **Contacts** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez le type **Société** et saisissez le nom.
3. Saisissez l'adresse, le téléphone, le courriel et le site web. Sous **Ventes & Achats**, choisissez le **Secteur d'activité**.
4. Sous **Contacts & Adresses**, sélectionnez **Ajouter** et saisissez la première personne-ressource : nom, fonction, courriel, téléphone.
5. Répétez pour chaque personne, puis enregistrez.

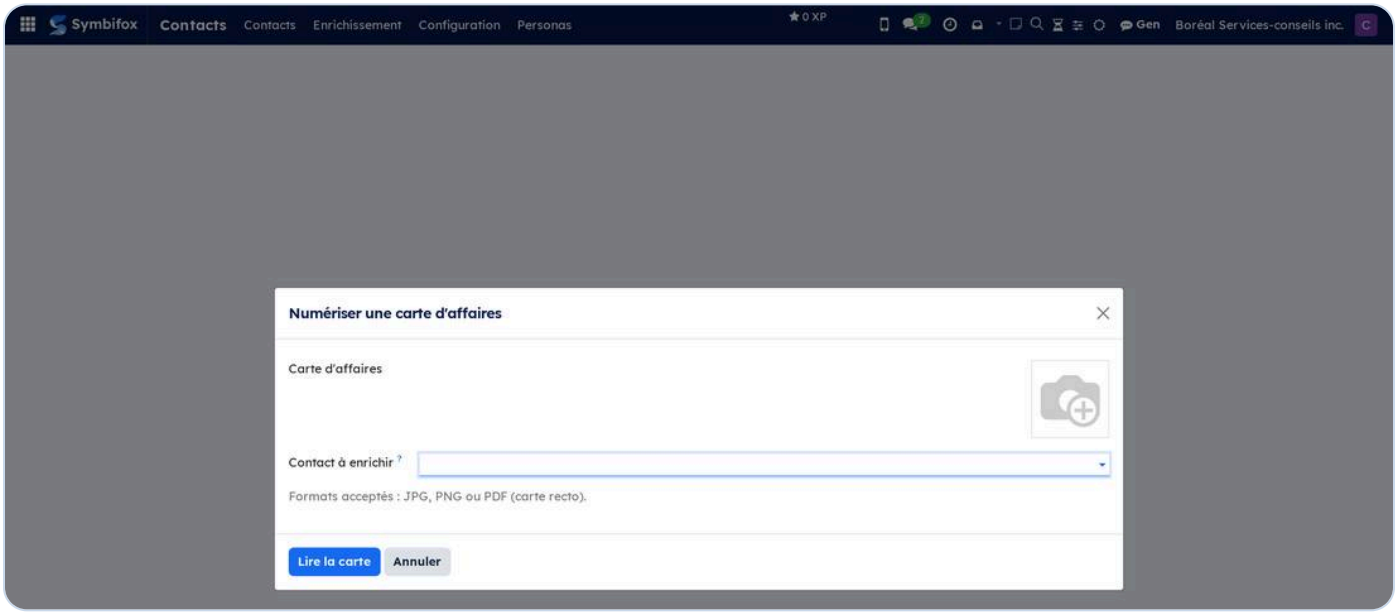
Résultat : les personnes portent le nom de la société devant le leur, comme « Clinique dentaire Rosemont, Dre Amélie Fournier ». Une adresse de livraison se saisit au même endroit, en choisissant ce type d'adresse.

Numériser une carte d'affaires

De retour d'un salon, une photo de carte suffit : l'IA lit l'image et propose la fiche. Préalable : le groupe **Enrichissement de contacts** et un fournisseur d'IA réglé.

1. Ouvrez **Contacts** › **Enrichissement** › **Numériser une carte**. La fenêtre **Numériser une carte d'affaires** s'ouvre.
2. Sous **Carte d'affaires**, téléversez la photo ou le fichier (JPG, PNG ou PDF, recto).
3. Facultatif : dans **Contact à enrichir**, choisissez une fiche existante que la carte doit compléter.
4. Sélectionnez **Lire la carte**. Nom, fonction, société, courriel, téléphones, site web et adresse se remplissent; **Texte lu** et **Confiance** montrent ce que l'IA a vu.
5. Si un contact existant est détecté (courriel, nom ou domaine), il paraît dans **Contact existant détecté**. Choisissez dans **Action** de créer une fiche ou de mettre à jour celle-là.
6. Corrigez au besoin, puis sélectionnez **Enregistrer le contact**.

Résultat : la fiche s'ouvre, la carte est jointe dans son fil de discussion et chaque champ ajouté y est journalisé. Le même bouton **Numériser une carte** existe en haut d'une fiche, avec **Contact à enrichir** déjà rempli.



Numériser une carte d'affaires

Numériser une carte depuis un téléphone

Au salon ou en visite, la même numérisation vit sur une page mobile, sans application à installer.

1. Sur le téléphone, ouvrez l'adresse de votre Symbifox suivie de `/scan` et connectez-vous.
2. Facultatif : acceptez la proposition du navigateur d'ajouter la page à l'écran d'accueil.
3. Sélectionnez la prise de photo. L'appareil photo du téléphone s'ouvre; la page ne demande aucune permission de caméra.
4. Relisez les champs proposés, corrigez au besoin, puis enregistrez.

Résultat : la fiche est créée ou mise à jour comme depuis le bureau, car la page pilote le même assistant. La photo est réduite avant l'envoi.

> **NOTE**
> Rien de personnel n'est gardé sur le téléphone. Hors ligne, la page n'affiche qu'une coquille fixe; la numérisation exige la connexion.

Enrichir une fiche depuis les signatures de courriel

Le téléphone ou le titre qui manque se cache souvent dans une signature. Préalable : des courriels de ce correspondant archivés dans l'application Courriels.

1. Ouvrez la fiche à compléter.
2. Pour appliquer directement, sélectionnez **Enrichir maintenant (signatures)**. Seuls les champs vides sont remplis.
3. Pour relire avant d'écrire, sélectionnez plutôt **Enrichir (réviser)**. La fenêtre **Enrichir un contact** s'ouvre.
4. Sélectionnez **Analyser**. Les colonnes « actuel » montrent la fiche; les champs proposés montrent ce que les signatures contiennent.
5. Facultatif : cochez **Écraser les valeurs existantes** pour remplacer aussi ce qui est déjà saisi.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

Résultat : les champs ajoutés paraissent sur la fiche et une note du fil de discussion précise ce qui a été écrit. Depuis un courriel reçu d'un inconnu, le bouton **Créer / enrichir le contact** de l'application Courriels crée la fiche puis lance la même analyse. Voir Courriels.

> **IMPORTANT**
> L'IA n'extrait que ce qui est écrit dans la signature. Elle ne devine jamais un nom depuis une adresse courriel et ignore l'historique cité.

Enrichir plusieurs fiches en lot

Un carnet importé d'un ancien système arrive souvent à moitié vide; l'enrichissement en lot traite les fiches en arrière-plan.

1. Ouvrez **Contacts** › **Contacts** et passez en vue liste.
2. Cochez les fiches à compléter.
3. Sélectionnez **Action** › **Enrichir depuis les signatures courriel**.
4. Revenez plus tard : les fiches se complètent au fil des passes automatiques, toutes les 30 minutes.

Résultat : chaque fiche traitée porte ses nouveaux champs et une note dans son fil de discussion. La case **En file d'enrichissement** se décoche une fois la fiche passée. Si le fournisseur d'IA est mal réglé, la file s'arrête en état d'erreur sans bloquer le reste.

Compléter une société depuis son site web

Pour une société dont vous n'avez que le nom ou le domaine, une recherche web remplit l'adresse, le téléphone et la description. Préalable : Gen configuré avec la recherche web (voir Gen, l'assistant).

1. Ouvrez la fiche de la société et vérifiez que **Site web** est rempli.
2. Sélectionnez **Enrichir (site web)**.
3. Relisez la fiche une fois la recherche terminée.

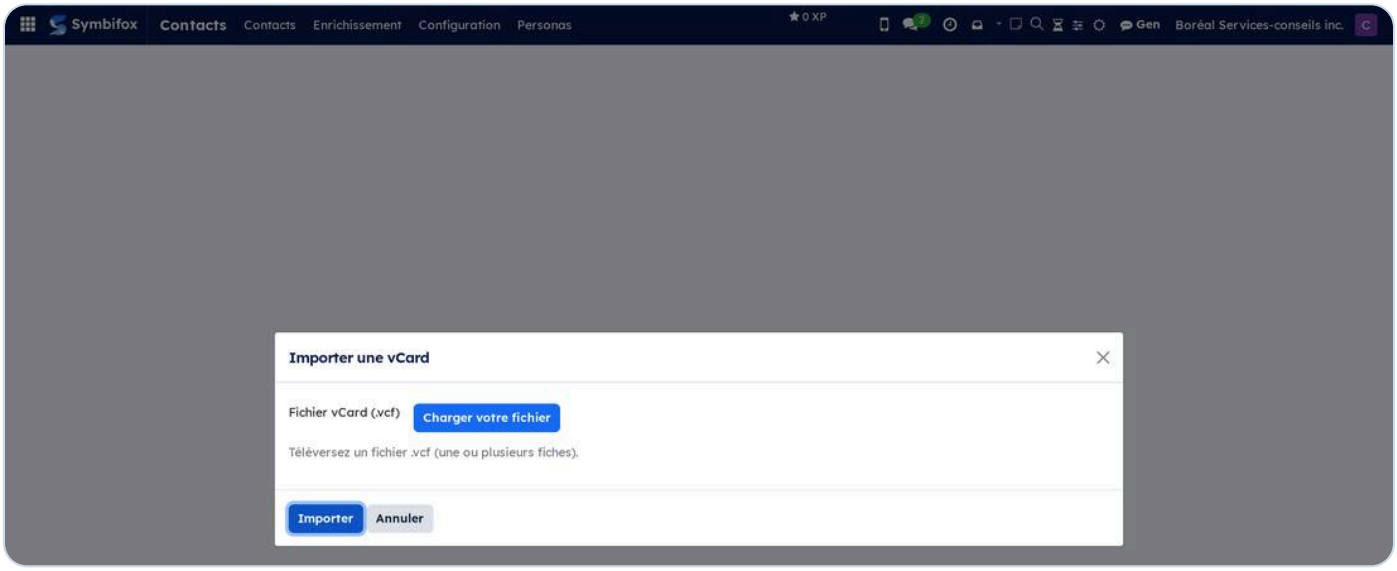
Résultat : les champs vides sont remplis; rien de saisi n'est remplacé. C'est la seule fonction d'enrichissement qui passe par le service de recherche de Gen plutôt que par **LLM Gateway**.

Importer un fichier vCard

Un fichier vCard (.vcf) exporté d'un téléphone, d'Outlook ou d'un compte Google contient une ou plusieurs fiches.

1. Ouvrez **Contacts** › **Enrichissement** › **Importer une vCard**.
2. Sélectionnez **Charger votre fichier** et choisissez le fichier .vcf.
3. Sélectionnez **Importer**.

Résultat : une fiche par carte lue, avec photo, notes et adresse quand le fichier les porte. Une carte illisible est comptée et sautée; une société déjà au carnet devient la société de rattachement.



Importer une vCard

Détecter et fusionner les doublons

La même personne saisie deux fois fausse les relances et les rapports. Le détecteur repère les fiches en double par courriel et par nom normalisé.

1. Ouvrez **Contacts** › **Enrichissement** › **Détecter les doublons**.
2. Sélectionnez **Lancer la détection**. Une ligne par groupe paraît, avec la **Clé** commune, le **Motif**, le **Nombre** et les **Contacts** concernés.
3. Sur une ligne, sélectionnez **Voir / fusionner**. La liste des fiches de ce groupe s'ouvre.
4. Cochez les fiches à réunir, puis sélectionnez **Action** › **Fusionner**.
5. Choisissez la fiche à conserver et confirmez.
6. Sélectionnez **Fermer** quand tous les groupes sont traités.

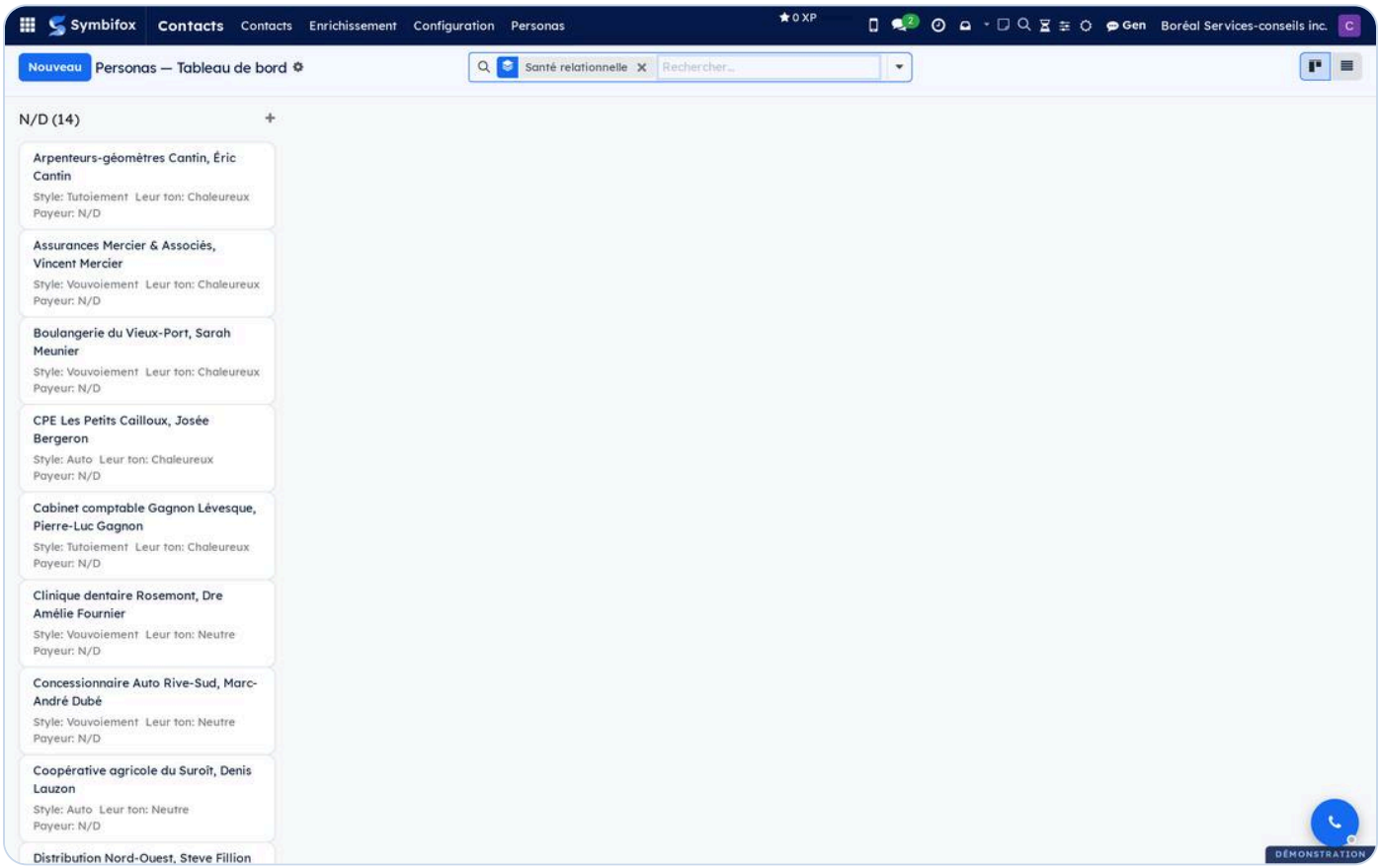
Résultat : une seule fiche subsiste par personne; courriels, activités et documents des fiches absorbées y sont rattachés. Le détecteur signale, vous tranchez.

Tenir le persona d'un contact

Le persona réunit ce que l'équipe sait d'une relation : comment s'adresser à la personne, qui mettre en copie, comment elle paie. Préalable : le groupe **Utilisateur persona**.

1. Ouvrez la fiche du contact et sélectionnez le bouton d'accès rapide **Persona**. Le persona s'ouvre, créé au besoin.
2. Sous **Communication**, choisissez le style d'adresse, la formule d'appel (« Bonjour Jean »), la formule de politesse et la langue.
3. Sous **Ton**, notez le ton observé de la personne envers vous et le vôtre envers elle.
4. Sous **Payeur**, lisez le délai moyen de paiement, recalculé chaque jour depuis les factures.
5. Sous **Connaissances partagées**, sélectionnez **Lier les éléments de matrice** pour rattacher les éléments de la base de connaissances partagés avec ce contact.
6. Sous **KPIs**, ajoutez les indicateurs à suivre (revenu, heures consommées, satisfaction).
7. Enregistrez.

Résultat : la carte du contact dans **Personas** › **Tableau de bord** affiche le style, le ton et le payeur; **Résumé persona** sur la fiche reprend l'essentiel. Le bouton **Lancer Claude /persona refresh** ouvre Gen avec la consigne de relire les échanges récents (voir Gen, l'assistant); le bouton **/persona** de la fiche de contact fait de même.



Personas, tableau de bord

Écrire à un contact avec le bon ton

Au moment d'écrire, le persona évite de tutoyer qui attend du « vous » et d'oublier une personne en copie.

1. Depuis une fiche de contact, une opportunité ou un billet, ouvrez la fenêtre d'envoi de courriel.
2. Lisez le bandeau qui rappelle la préférence de ton du destinataire.
3. Sélectionnez **Appliquer le persona**.
4. Complétez le message, puis envoyez.

Résultat : la formule d'appel est posée en tête et la formule de politesse en fin. Les personnes dont la copie est obligatoire pour ce contact sont ajoutées aux destinataires.

Définir les personnes à mettre en copie

Certaines personnes exigent que leur comptable reçoive copie de tout ce qui touche la facturation. Le persona le retient sous forme de règles par catégorie.

1. Ouvrez le persona du contact et l'onglet **Règles c.c.**.
2. Ajoutez une ligne et choisissez la catégorie de communication.
3. Dans **À mettre en c.c.**, choisissez les contacts à ajouter.

4. Cochez la case d'obligation si la copie ne doit jamais être oubliée.
5. Enregistrez.

Résultat : à la prochaine rédaction, **Appliquer le persona** ajoute ces destinataires. Les catégories se gèrent sous **Contacts** › **Personas** › **Catégories**, par un gestionnaire.

Synchroniser les contacts avec Nextcloud

Les fiches de Symbifox peuvent alimenter un carnet d'adresses Nextcloud, donc les téléphones qui s'y abonnent. Préalable : un accès administrateur et un mot de passe d'application Nextcloud.

1. Ouvrez **Contacts** › **Configuration** › **Étiquettes de contact** et créez l'étiquette d'exclusion (« Sans synchro Nextcloud »).
2. Ouvrez **Paramètres** › **Paramètres généraux**, section **Nextcloud Contacts Sync**, puis **Configure Nextcloud Address Books**.
3. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez **Address Book Name**, **Nextcloud URL**, **CardDAV Path**, **Nextcloud User** et **App Password**.
4. Choisissez **Sync Direction** et l'**Exclusion Tag** créée à l'étape 1, puis enregistrez.
5. Sélectionnez **Test Connection**. Un message confirme l'accès au carnet.
6. Sélectionnez **Push to Nextcloud** (ou **Pull from Nextcloud** si Nextcloud est la source).
7. Revenez dans **Paramètres** et activez **Enable Nextcloud Contacts Sync Cron**.

Résultat : **Synced Contacts**, **Last Sync** et **Last Sync Status** se remplissent. Ensuite, toute fiche modifiée dans Symbifox repart vers Nextcloud à la passe suivante, et une fiche supprimée disparaît du carnet Nextcloud.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Lors d'une poussée, les cartes du carnet Nextcloud qui ne correspondent à aucun contact de Symbifox sont supprimées. **Force Full Resync** vide le carnet Nextcloud et le reconstruit; réservez ce bouton à un carnet dédié à Symbifox.

Archiver, dupliquer ou exporter des fiches

Le menu **Action** de la liste et du formulaire regroupe les gestes d'entretien du carnet.

1. Ouvrez **Contacts** › **Contacts**, en vue liste, et cochez une ou plusieurs fiches.
2. Sélectionnez **Action**, puis le geste voulu. **Archiver** retire la fiche des listes sans la supprimer; **Dupliquer** la copie; **Supprimer** l'efface; **Exporter** produit un fichier des colonnes choisies.
3. Confirmez si Symbifox le demande.

Résultat : une fiche archivée reste liée à ses factures et se retrouve par le filtre des archivés. L'entrée **Ajouter à une campagne de démarchage** est décrite dans Démarchage.

Les menus, un à un

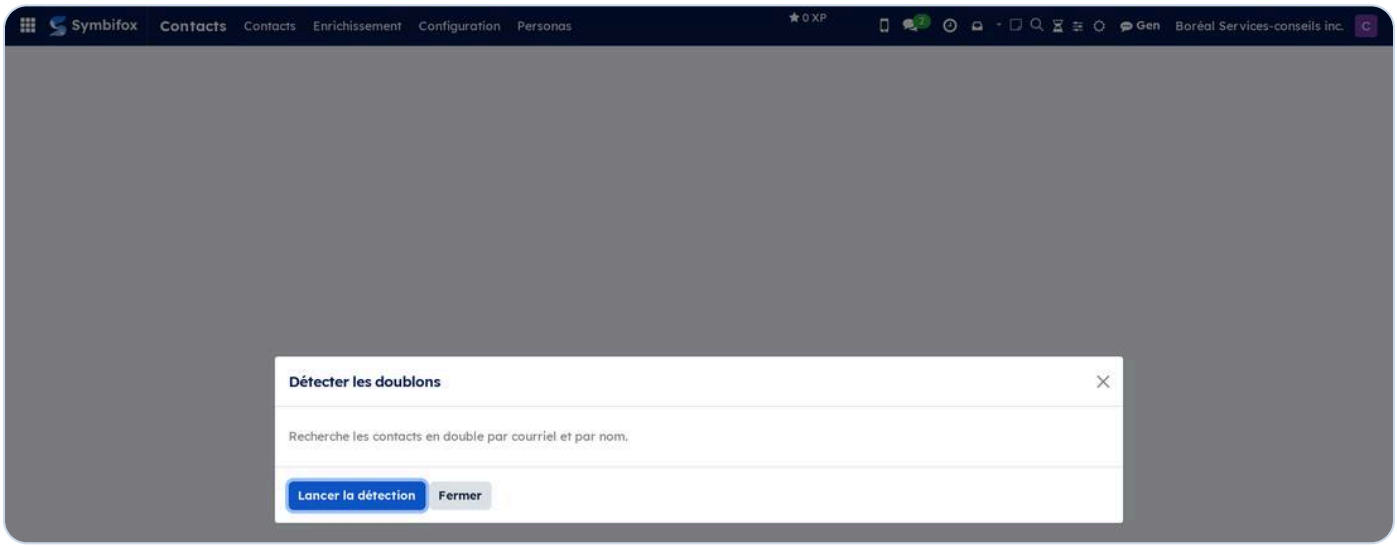
Contacts › **Contacts** : la vue kanban du carnet, avec **Nouveau** et la recherche. Les cartes se regroupent par société, étiquette ou secteur; les filtres livrés distinguent personnes, sociétés, clients et fournisseurs, et un filtre isole les fiches incomplètes. Le formulaire porte les boutons d'enrichissement, le bouton d'accès rapide **Persona** et l'onglet **Persona** (capture `m141_form.png`).

Contacts › **Enrichissement** : menu de regroupement des trois assistants ci-dessous.

Contacts › **Enrichissement** › **Numériser une carte** : la fenêtre **Numériser une carte d'affaires**, réservée au groupe **Enrichissement de contacts.**

Contacts › **Enrichissement** › **Importer une vCard** : la fenêtre d'importation d'un fichier .vcf.

Contacts › **Enrichissement** › **Détecter les doublons** : la fenêtre de détection, avec **Lancer la détection** et **Fermer**.



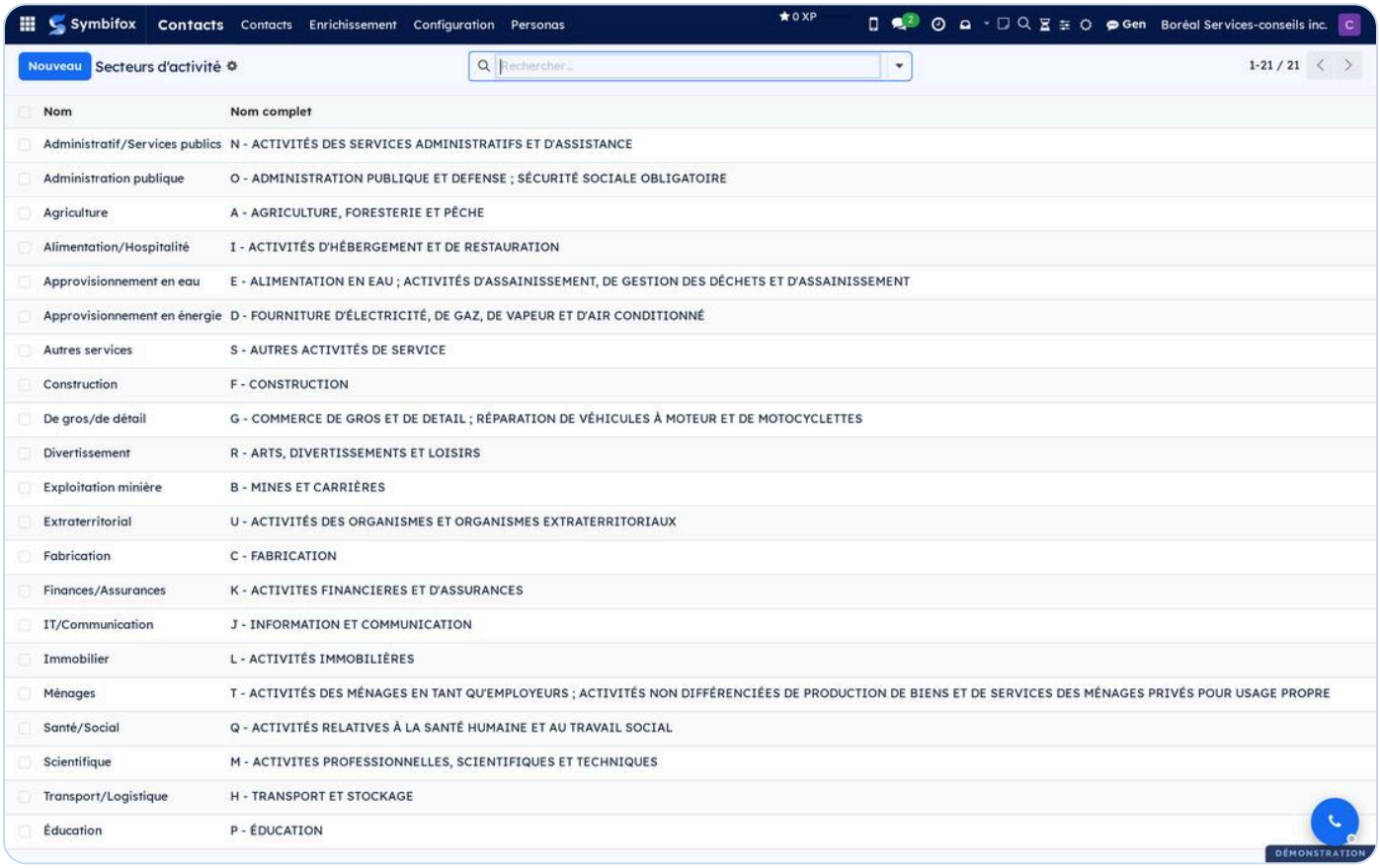
Détecter les doublons

Contacts › **Configuration** : menu de regroupement des données de base.

Contacts › **Configuration** › **Étiquettes de contact** : liste des étiquettes, vide sur la démo; nom, couleur et étiquette parente.

Contacts › **Configuration** › **Civilités** : les cinq civilités fournies, avec leur abréviation.

Contacts › **Configuration** › **Secteurs d'activité** : les 21 secteurs fournis, colonnes **Nom** et **Nom complet**; le nom complet reprend l'intitulé officiel de la nomenclature.



Secteurs d'activité

Contacts › **Configuration** › **Localisation** : menu de regroupement.

Contacts › **Configuration** › **Localisation** › **Pays** : les 250 pays fournis, avec code et devise.

Contacts › **Configuration** › **Localisation** › **États fédéraux** : provinces, États et régions de chaque pays.

Contacts › **Configuration** › **Localisation** › **Groupe de pays** : des regroupements de pays (six fournis).

Contacts › **Configuration** › **Comptes bancaires** : menu de regroupement.

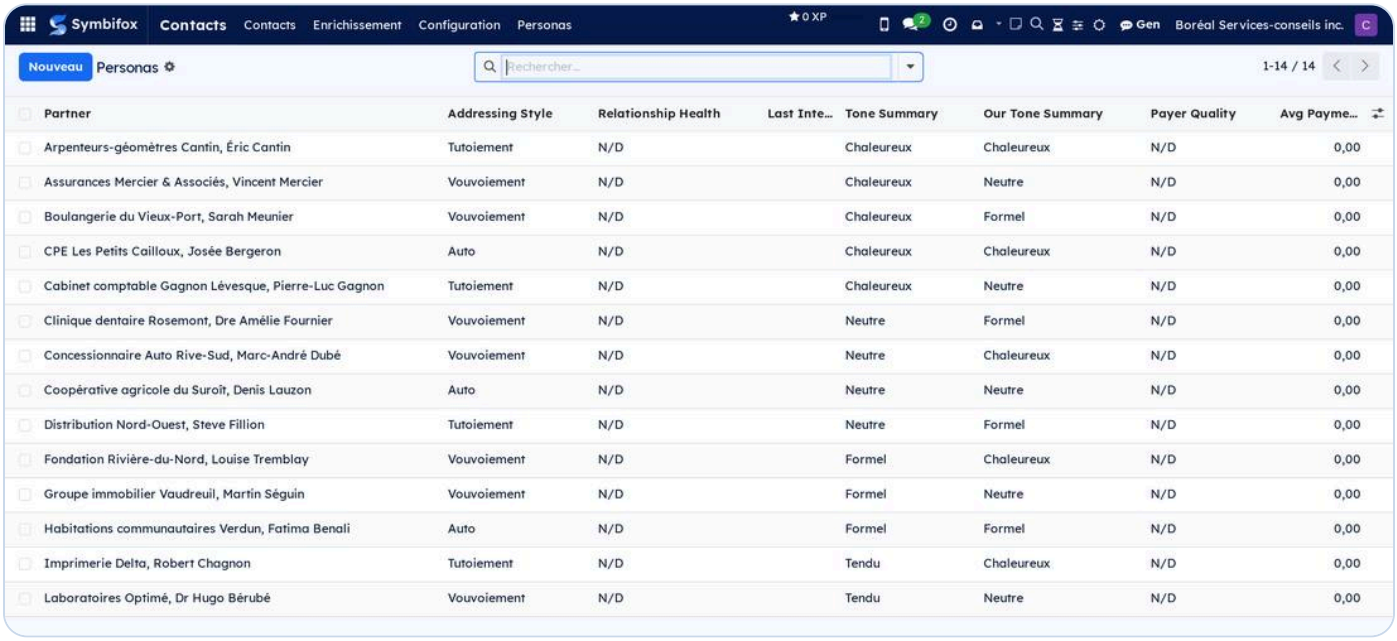
Contacts › **Configuration** › **Comptes bancaires** › **Banques** : les institutions financières (une sur la démo).

Contacts › **Configuration** › **Comptes bancaires** › **Comptes bancaires** : les comptes rattachés à des contacts, vide sur la démo.

Contacts › **Personas** : menu de regroupement, visible au groupe **Utilisateur persona**.

Contacts › **Personas** › **Tableau de bord** : vue kanban des personas, groupée par santé relationnelle; chaque carte donne le style d'adresse, le ton du contact et le payeur. Écran vide : l'aide invite à lancer l'amorçage automatique ou à créer un persona à la main.

Contacts › **Personas** › **Personas** : la même information en liste, colonnes **Partner**, **Addressing Style**, **Relationship Health**, **Last Interaction**, **Tone Summary**, **Our Tone Summary** et **Payer Quality**. Les en-têtes paraissent en anglais sur la démo; les valeurs (Tutoiement, Vouvoiement, Chaleureux, Neutre, Formel, Tendu) sont en français.



Personas, vue liste

Contacts › **Personas** › **Catégories** : liste des catégories de communication (**Name**, **Code**, **Color**, **Active**), réservée au gestionnaire. Les cinq catégories livrées se réordonnent par glissement.

Référence

Champs du formulaire Contact

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom de la société ou de la personne	Obligatoire
Individuel / Société	Type de fiche	Individuel
Société (rattachement)	Fiche de la société pour une personne	Facultatif
Adresse, Téléphone, Mobile, Courriel, Site web	Coordonnées; l'adresse d'une personne suit celle de sa société	Facultatif
Fonction, Civilité, Langue, Étiquettes, Secteur d'activité	Classement de la fiche	Facultatif
Complétude	Pourcentage de coordonnées renseignées	Calculé
En file d'enrichissement	Coché par l'action en lot, décoché après traitement	Décoché
Persona, Résumé persona	Profil relationnel et son résumé	Créé au premier accès
Ne plus démarcher	Posé par le Démarchage quand la personne refuse la sollicitation	Décoché
Nextcloud Address Book, Contact Sync Source, Last Contact Sync	Carnet lié, origine de la fiche, dernière synchronisation	Remplis par la synchronisation

Champs de l'assistant Numériser une carte d'affaires

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Carte d'affaires	Image ou PDF de la carte, recto	Obligatoire pour lire
Contact à enrichir	Fiche existante que la carte met à jour	Facultatif
Nom complet, Prénom, Nom, Fonction, Société	Identité lue, modifiable	Remplis par la lecture
Courriel, Téléphone, Mobile, Site web, Rue, Ville, Code postal, Pays	Coordonnées lues	Remplis par la lecture
Texte lu, Confiance	Transcription brute et indice de confiance	Lecture seule
Contact existant détecté	Fiche trouvée par courriel, nom ou domaine	Calculé
Action	Créer une fiche ou mettre à jour la fiche détectée	Créer

Champs du formulaire Persona

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Addressing Style	Tutoiement, vouvoiement ou automatique	Automatique
Formule d'appel, formule de politesse	Textes posés par **Appliquer le persona**	Facultatif
Tone Summary, Our Tone Summary	Ton du contact envers vous, et le vôtre envers lui, avec notes	Non évalué
Payer Quality, délai moyen de paiement	Comportement payeur; délai recalculé chaque jour	Calculé
Relationship Health, Last Interaction	Santé de la relation (hebdomadaire) et dernier échange connu	Calculé
Règles c.c.	Personnes à mettre en copie par catégorie, avec obligation	Facultatif
Détails personnels	Famille, loisirs, jalons; gestionnaires seulement	Facultatif
Éléments partagés avec le contact	Éléments de la base de connaissances liés	Facultatif
KPIs	Indicateurs propres au contact	Facultatif

Champs du formulaire Nextcloud Address Book

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Address Book Name	Nom de la configuration	Obligatoire
Nextcloud URL	Adresse de base du Nextcloud	Obligatoire
CardDAV Path	Chemin du carnet, du type `/remote.php/dav/addressbooks/users/<utilisateur>/contacts/`	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nextcloud User, App Password	Compte Nextcloud et mot de passe d'application, chiffré à l'enregistrement	Obligatoires
Sync Direction	Bidirectionnelle, de Symbifox vers Nextcloud, ou l'inverse	Symbifox vers Nextcloud
Exclusion Tag	Étiquette dont les porteurs ne sont jamais synchronisés	Obligatoire

Rapports et exports

L'application ne livre pas de rapport imprimé. La vue liste s'exporte par **Action** › **Exporter**, avec choix des colonnes. Les personas se regroupent et se filtrent en liste et en kanban. L'importation passe par l'importateur standard de la vue liste ou par **Importer une vCard**.

Automatisations

- Toutes les 30 minutes, les fiches mises en file par **Enrichir depuis les signatures courriel** sont traitées par lots, sans remplacer une valeur saisie.
- Chaque jour, le délai moyen de paiement de chaque persona est recalculé. Les tons non évalués depuis plus de six mois sont marqués à rafraîchir.
- Chaque mois, un persona est amorcé pour toute personne active sans profil. Il faut des courriels récents, une facture payée ou un projet.
- Chaque semaine, la santé relationnelle est réévaluée (rythme des courriels reçus, longueur des messages, marqueurs négatifs); une bascule à « dégradée » déclenche l'alerte.
- Chaque jour, si vous l'activez (désactivé à l'installation), une activité « Réévaluer le persona » est créée sur les personas périmés mais actifs.
- Toutes les 15 minutes, si le réglage est activé, la synchronisation Nextcloud pousse les fiches modifiées et tire les nouveautés. Une resynchronisation complète toutes les six heures existe aussi, désactivée à l'installation.

Pages publiques et portail

La page `/scan` est réservée aux utilisateurs connectés qui détiennent le groupe **Enrichissement de contacts** et le droit de création de contacts. Elle s'installe sur l'écran d'accueil d'un téléphone et prend la carte par l'appareil photo. Son manifeste et son script d'installation sont publics, car un navigateur les demande sans être connecté; ils ne contiennent rien de privé. Contacts n'expose rien au portail client.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_contact_enrichment` (Contacts, enrichissement). Ajoute le menu **Enrichissement**, les boutons **Numériser une carte**, **Enrichir maintenant (signatures)**, **Enrichir (réviser)** et **Enrichir (site web)** sur la fiche, l'action de liste **Enrichir depuis les signatures courriel**, le champ **Complétude** et la page mobile `/scan`. À activer : le groupe **Enrichissement de contacts** et un fournisseur d'IA sous **LLM Gateway**; l'enrichissement par site web demande en plus la recherche web de Gen.

Le persona s'appuie sur la Facturation (délai de paiement) et sur la base de connaissances (éléments partagés); les deux doivent être installées.

MODULE

`bf_persona` (Contacts, persona). Ajoute le menu **Personas**, le bouton d'accès rapide **Persona**, le bouton **/persona** et l'onglet **Persona** de la fiche, **Appliquer le persona** dans la fenêtre de courriel et cinq tâches automatiques. À activer : les groupes **Utilisateur persona** et **Gestionnaire persona**; au besoin, la clé de notification dans **Paramètres**.

La synchronisation Nextcloud ne dépend d'aucun autre module Symbifox; elle parle directement au serveur Nextcloud.

MODULE

`contacts_nextcloud_sync` (Contacts, synchronisation Nextcloud). Ajoute la section **Nextcloud Contacts Sync** des **Paramètres généraux**, le formulaire de configuration d'un carnet CardDAV avec **Test Connection**, **Push to Nextcloud**, **Pull from Nextcloud** et **Force Full Resync**, les champs de synchronisation sur la fiche et deux tâches automatiques. À activer : un carnet, une étiquette d'exclusion et **Enable Nextcloud Contacts Sync Cron**.

Deux autres modules posent des champs sur la fiche sans appartenir à ce chapitre. Le Démarchage y met **Ne plus démarcher** (voir Démarchage). Vie privée y tient les préférences de consentement (voir Vie privée (Loi 25 et autres cadres)).

Comprendre

L'enrichissement ajoute, il ne défait pas. Une valeur déjà saisie n'est jamais remplacée, sauf si vous cochez **Écraser les valeurs existantes**. Chaque ajout est consigné dans le fil de discussion avec sa provenance. Vous pouvez donc lancer l'enrichissement sur tout le carnet sans craindre de perdre une correction faite à la main.

L'IA lit des données, pas des consignes. Le contenu d'une carte ou d'un courriel est traité comme une matière à extraire, jamais comme une instruction. Les appels passent par le fournisseur réglé sous **LLM Gateway**, qui peut tourner sur votre propre infrastructure : les fiches ne partent vers aucun service tiers. L'enrichissement par site web fait exception, car il demande une recherche web autonome, assurée par Gen.

Pourquoi une page mobile plutôt qu'une application. Numériser une carte est un geste de dix secondes, sans besoin de notifications ni de travail hors ligne. Une page installable coûte une adresse à ouvrir, pas une publication en boutique.

Le persona observe deux tons. Il distingue le ton de la personne envers vous, lu dans ses courriels reçus, et le vôtre envers elle. Un ton non réévalué depuis six mois est marqué périmé. La santé relationnelle compare les trente derniers jours aux soixante précédents; sans un minimum d'échanges, la valeur reste « N/D ». C'est le cas des quatorze personas de la démo.

L'amorçage vise les personnes. Il ne crée des profils que pour des personnes ayant une activité réelle; un carnet neuf reste sans persona jusqu'aux premiers échanges.

La synchronisation prend Symbifox pour référence. Par défaut, toutes les fiches partent vers Nextcloud, sauf celles qui portent l'étiquette d'exclusion. Une poussée recrée les fiches absentes de Nextcloud et

supprime les cartes qui ne correspondent à rien dans Symbifox. Au retour, une carte est rapprochée d'une fiche existante par son courriel avant d'en créer une nouvelle. Une fiche inchangée est sautée.

Les limites à connaître. Le détecteur de doublons compare le courriel et le nom normalisé; deux fiches avec deux courriels et deux orthographes ne seront pas repérées. Le lecteur de vCard traite les dialectes courants (Apple, Android, Outlook, Google).

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Lire la carte affiche un message et ne remplit rien	Aucun fournisseur d'IA réglé, ou réglage invalide	Réglez le fournisseur sous **Paramètres** › **LLM Gateway**, puis recommencez
La page `/scan` refuse l'accès	L'utilisateur n'a pas les deux droits exigés	Accordez le groupe **Enrichissement de contacts** et le droit de création de contacts
Enrichir maintenant (signatures) ne change rien	Aucun courriel reçu de ce correspondant n'est archivé, ou les champs sont déjà remplis	Vérifiez Courriels; pour remplacer des valeurs, passez par **Enrichir (réviser)** et cochez **Écraser les valeurs existantes**
Les fiches en lot restent **En file d'enrichissement**	La tâche automatique s'est arrêtée en erreur	Corrigez le fournisseur d'IA; la file reprend à la passe suivante
Des contacts ont disparu du carnet Nextcloud	Une poussée a supprimé les cartes sans équivalent dans Symbifox	Recréez-les dans Symbifox, ou synchronisez vers un carnet Nextcloud dédié
Test Connection échoue	Chemin CardDAV inexact ou mot de passe d'application révoqué	Recopiez le chemin depuis l'application Contacts de Nextcloud et créez un nouveau mot de passe d'application

Voir aussi

- CRM : clients et opportunités.
- Démarchage : campagnes et **Ne plus démarcher**.
- Courriels : créer ou enrichir un contact depuis un message reçu.
- Gen, l'assistant : le fournisseur d'IA et la consigne /persona.
- Base de connaissances : les éléments partagés du persona.
- Nextcloud et Collabora : carnet d'adresses et mots de passe d'application.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : consentement et préférences de contact.
- Les gestes communs à toutes les applications : fil de discussion, activités, importation, exportation.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

CRM

Le pipeline des opportunités de Symbifox, ses pistes, activités, équipes et analyses, et le sondage envoyé de lui-même quand une opportunité est perdue.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Expérience client - sondage post-perte CRM · Applications de base : CRM, Opportunité de devis, Génération de pistes · Révisé le 2026-09-12

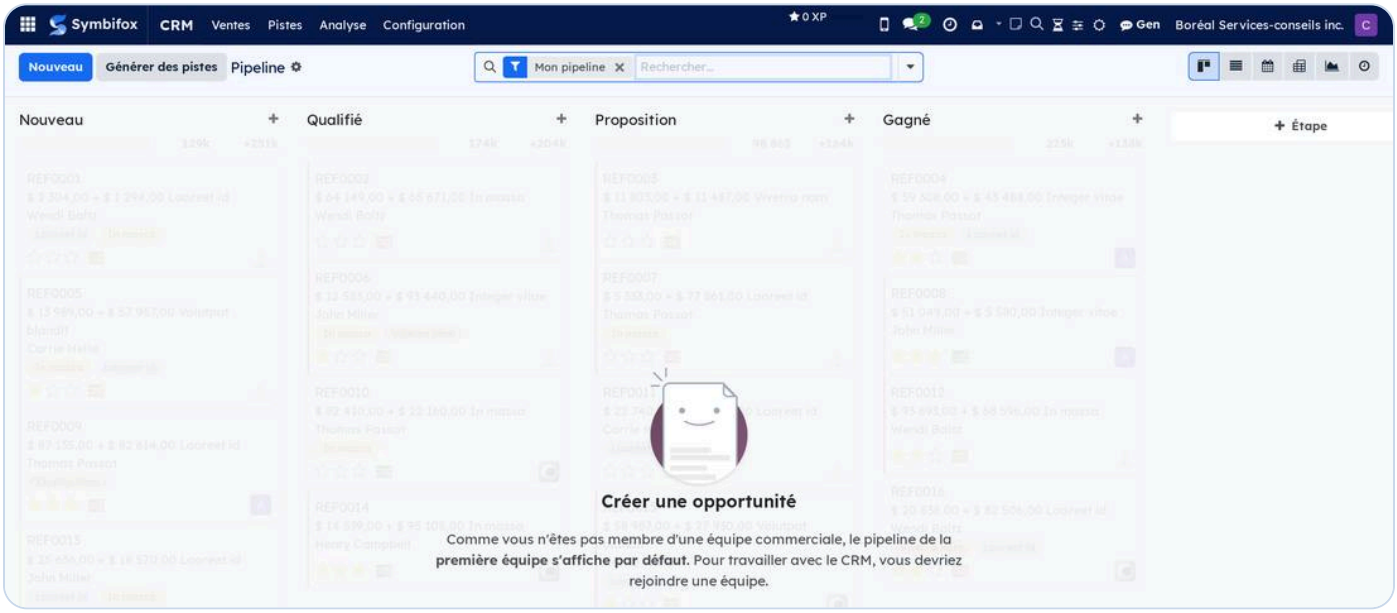
L'application CRM suit chaque occasion d'affaires, de la première prise de contact jusqu'à la signature ou au refus. Elle s'adresse aux personnes qui vendent et à la direction qui veut savoir ce qui se prépare. Le résultat attendu : un pipeline à jour, des relances planifiées et des prévisions lisibles par mois. Symbifox y branche l'Expérience client : une opportunité perdue déclenche un sondage « pourquoi », une opportunité gagnée inscrit le client à un programme d'accueil.

Vue d'ensemble

Une **opportunité** est un dossier de vente : un nom, un client, un revenu attendu, un vendeur et une date de clôture prévue. Elle avance d'une **étape** à l'autre dans le **pipeline**, une vue kanban où chaque colonne est une étape. Sur la démo, les étapes sont **Nouveau**, **Qualifié**, **Proposition** et **Gagné**. Une **piste** est une opportunité pas encore qualifiée; ce niveau intermédiaire n'existe que si le réglage **Pistes** est activé.

Chaque opportunité porte une **probabilité** de succès, une **priorité** (étoiles) et des **étiquettes**. Ses **activités** sont les appels, courriels, rencontres ou tâches à faire à une date donnée. Le fil de discussion garde les courriels échangés avec le client. Les opportunités appartiennent à une **équipe commerciale**, dont les membres se partagent un pipeline.

Le pipeline est l'écran d'accueil. Sur la démo, Camille Tremblay n'est membre d'aucune équipe. L'écran affiche donc des cartes d'exemple estompées et un message : le pipeline de la première équipe s'affiche par défaut.



Mon pipeline

Symbifox ajoute deux automatismes reliés à l'application Expérience client (voir Expérience client). Quand une opportunité est marquée perdue, le sondage du programme post-perte part au contact, une seule fois. Quand elle est gagnée, le client rejoint la prochaine vague du programme d'accueil. Le Démarchage crée des opportunités depuis ses cibles qualifiées et note sur chacune la campagne d'origine (voir Démarchage). Les clients viennent de Contacts, et le persona guide le ton des courriels envoyés depuis l'opportunité.

Configuration

Accès et droits

L'application distingue trois niveaux : l'utilisateur qui ne voit que ses propres opportunités, l'utilisateur qui voit tout, et l'administrateur. Ce dernier règle les étapes, les équipes et les paramètres. Ces niveaux se choisissent dans la fiche de l'utilisateur, sous **Droits d'accès** (voir Paramètres et identité de marque).

Un second réglage compte autant : l'appartenance à une équipe commerciale, sous **CRM** › **Configuration** › **Membres des équipes**. Sans équipe, **Mon pipeline** reste vide et affiche le message vu sur la démo. Le module post-perte n'ajoute aucun groupe.

Paramètres

CRM › **Configuration** › **Paramètres** regroupe les réglages de l'application :

- **Pistes** ajoute l'étape de qualification avant l'opportunité et fait paraître le menu **Pistes**.
- **Revenus récurrents** permet de saisir un plan récurrent et un revenu mensuel sur les opportunités; les plans se créent sous **Récurrences**.
- **Équipes multiples** autorise un vendeur dans plusieurs équipes.
- **Notation prédictive des pistes** calcule la probabilité de succès à partir de l'étape, de la qualité du téléphone et du courriel. **Mettre à jour les probabilités** relance le calcul.
- **Assignation basée sur des règles** répartit périodiquement les pistes selon des règles définies sur chaque équipe.

- Sous **Génération de pistes**, **Enrichissement de pistes** et **Prospection de pistes** s'appuient sur des services en ligne d'Odoo, payés en crédits. Ils ne font pas partie de Symbifox.
- **Téléphone VOIP Ringover** renvoie à une extension tierce. Symbifox offre son propre téléphone (voir SMS, appels et téléphone SIP).

Les deux réglages ajoutés par Symbifox se trouvent dans **Paramètres**, section **Expérience client**. **Programme post-perte** désigne le sondage qui part quand une opportunité est perdue. **Programme d'enrôlement au gagné** reçoit les clients signés. Vide, chacun est désactivé.

Données de base

- **Équipes commerciales** : au moins une, avec ses membres. La démo en montre une, **Ventes**.
- **Étapes** : les quatre étapes livrées suffisent souvent; ajoutez-en si votre cycle en demande.
- **Motifs de perte** : trois sont fournis; ce sont eux que le sondage post-perte consigne.
- **Étiquettes** : vide sur la démo; créez-les pour segmenter (service, secteur, origine).
- **Types d'activités** et **Plans d'activité** : fournis; un plan enchaîne plusieurs activités d'un seul geste.
- Un programme dans Expérience client, si vous voulez le sondage post-perte.

Premiers pas

Ce parcours crée une opportunité pour Métallurgie Beauce-Sud, planifie une relance et fait avancer le dossier.

1. Ouvrez **CRM** › **Ventes** › **Mon pipeline**. Si le message sur l'équipe commerciale paraît, retirez le filtre **Mon pipeline** de la barre de recherche; les vingt opportunités de Boréal apparaissent.
2. Dans la colonne **Nouveau**, sélectionnez **+**. Un petit formulaire s'ouvre dans la colonne.
3. Saisissez « Migration infonuagique » comme nom, « Métallurgie Beauce-Sud » comme client et « 25 000 » comme revenu attendu, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Ouvrez la carte. Saisissez la **Date de clôture prévue** et donnez une étoile de priorité.
5. Dans le fil de discussion, sélectionnez **Planifier une activité**, choisissez **Appel**, une échéance dans deux jours et un résumé, puis **Planifier**.
6. Revenez au pipeline et faites glisser la carte vers **Qualifié**.
7. Ouvrez **CRM** › **Ventes** › **Mes activités** : l'appel planifié y figure.

Résultat : l'opportunité est dans le pipeline à l'étape **Qualifié**. Son revenu attendu s'ajoute au total de la colonne et une activité vous rappellera l'appel.

Tâches courantes

Créer une opportunité

Une opportunité se crée dès qu'une demande mérite un suivi, même vague.

1. Ouvrez **CRM** › **Ventes** › **Mon pipeline** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom de l'opportunité et le client; un client absent du carnet se crée au passage.
3. Saisissez le **Revenu attendu** et la **Date de clôture prévue**.
4. Choisissez le **Vendeur** et l'**Équipe commerciale** si Symbifox ne les a pas déjà posés.
5. Ajoutez des **Étiquettes**, puis enregistrez.

Résultat : la carte paraît dans la colonne **Nouveau**; le revenu attendu et la probabilité alimentent les totaux et les prévisions.

> **ASTUCE**
> Une opportunité se crée aussi depuis une cible de démarchage qualifiée, avec tout son historique d'appels et de courriels (voir Démarchage).

Qualifier une piste et la convertir

Avec le réglage **Pistes**, les demandes entrantes arrivent d'abord comme pistes; vous décidez lesquelles deviennent des opportunités.

1. Ouvrez **CRM** › **Pistes**.
2. Ouvrez une piste et vérifiez le contact, le courriel et le téléphone.
3. Sélectionnez **Convertir en opportunité**.
4. Choisissez de créer une opportunité ou de fusionner avec une opportunité existante du même client.
5. Choisissez le vendeur et l'équipe, puis confirmez.

Résultat : la piste devient une opportunité dans le pipeline et disparaît de la liste des pistes. Sur la démo, cette liste est vide : les vingt dossiers sont déjà des opportunités.

Planifier et clore une activité

Les activités sont la mémoire des relances : ce qu'il reste à faire, par qui et pour quand.

1. Ouvrez l'opportunité.
2. Dans le fil de discussion, sélectionnez **Planifier une activité**.
3. Choisissez le type (appel, courriel, rencontre, tâche), l'échéance, la personne assignée et un résumé.
4. Sélectionnez **Planifier**, ou **Planifier et marquer comme fait** si l'action est déjà faite.
5. Une fois l'action accomplie, sélectionnez **Marquer comme fait** sur l'activité; un champ permet d'enchaîner la suivante.

Résultat : l'activité paraît sous la carte dans le pipeline, avec une couleur selon son retard, et dans **Mes activités**. Un **plan d'activité** applique d'un coup une suite d'activités prévue sous **Configuration** › **Activités** › **Plans d'activité**.

Faire avancer une opportunité

Le pipeline se lit de gauche à droite; une opportunité change d'étape par glissement.

1. Ouvrez **CRM** › **Ventes** › **Mon pipeline**.
2. Faites glisser la carte vers la colonne de l'étape suivante. Depuis le formulaire, sélectionnez plutôt l'étape dans la barre d'état.
3. Quand le client signe, ouvrez l'opportunité et sélectionnez **Marquer comme gagné**.

Résultat : la probabilité suit l'étape, et une opportunité gagnée passe à l'étape **Gagné**. Si un **Programme d'enrôlement au gagné** est réglé, le client est ajouté à la prochaine vague en brouillon de ce programme, sans envoi immédiat.

Marquer une opportunité perdue

Une perte documentée vaut mieux qu'un dossier oublié : le motif alimente les rapports, et Symbifox demande son avis au client.

1. Ouvrez l'opportunité.
2. Sélectionnez **Perdu**.
3. Choisissez un **Motif de perte** et, au besoin, un commentaire, puis confirmez.

Résultat : l'opportunité est archivée avec son motif et s'affiche barrée dans le pipeline si vous affichez les perdues. Si un **Programme post-perte** est réglé, le sondage de ce programme part au contact et la case **Sondage post-perte envoyé** se coche. Le motif est consigné dans le fil de discussion avec l'envoi. **Restaurer** remet le dossier dans le pipeline.

> **NOTE**
> Le sondage part une seule fois par opportunité, et seulement si le contact n'a pas été sollicité récemment; c'est le garde-fou anti-sursollicitation de l'Expérience client qui tranche.

Créer un devis depuis une opportunité

Quand le besoin est cadré, le devis se prépare depuis le dossier pour rester lié à l'opportunité.

1. Ouvrez l'opportunité.
2. Sélectionnez **Nouveau devis**.
3. Complétez les lignes du devis et envoyez-le au client.

Résultat : le devis est rattaché à l'opportunité par un bouton d'accès rapide, et **CRM** › **Ventes** › **Mes devis** liste les vôtres. La démo n'en contient aucun.

Écrire au client depuis l'opportunité

Le fil de discussion de l'opportunité garde les échanges au même endroit que le dossier.

1. Ouvrez l'opportunité et, dans le fil de discussion, sélectionnez **Envoyer un message**.
2. Vérifiez les destinataires; le client de l'opportunité est proposé.
3. Sélectionnez **Appliquer le persona** pour poser la formule d'appel et les personnes à mettre en copie. Voir Contacts.
4. Rédigez, joignez au besoin, puis envoyez.

Résultat : le message et les réponses du client s'empilent dans le fil de discussion. **Enregistrer une note** sert aux remarques internes, invisibles du client.

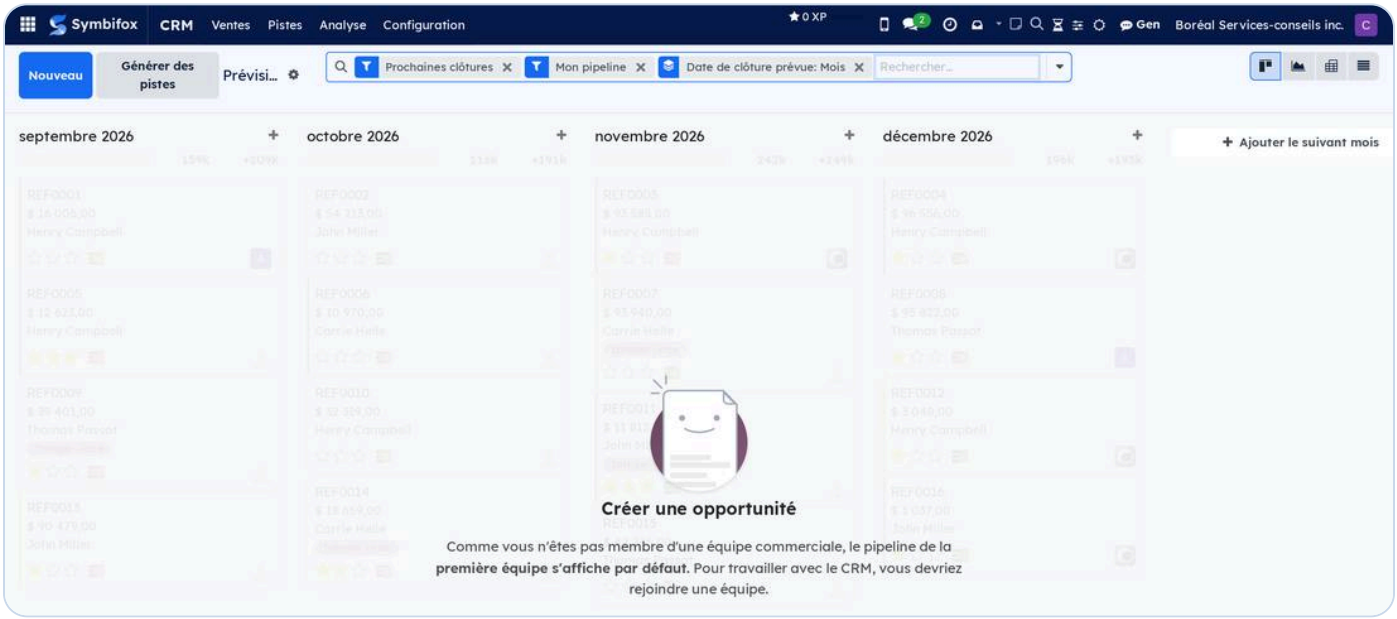
Suivre les prévisions par mois

La prévision répond à la question de la direction : combien signe-t-on ce mois-ci, et le suivant?

1. Ouvrez **CRM** › **Analyse** › **Prévision**. Les colonnes sont les mois de clôture prévue.
2. Faites glisser une carte vers un autre mois pour corriger sa date de clôture.
3. Sélectionnez **Ajouter le suivant mois** pour allonger l'horizon.
4. Retirez le filtre **Mon pipeline** pour voir toute l'équipe.

Résultat : chaque colonne totalise le revenu attendu et le revenu pondéré par la probabilité. La vue se prête aussi au graphique et au tableau croisé.

La prévision reprend les cartes du pipeline, groupées par mois de clôture prévue.



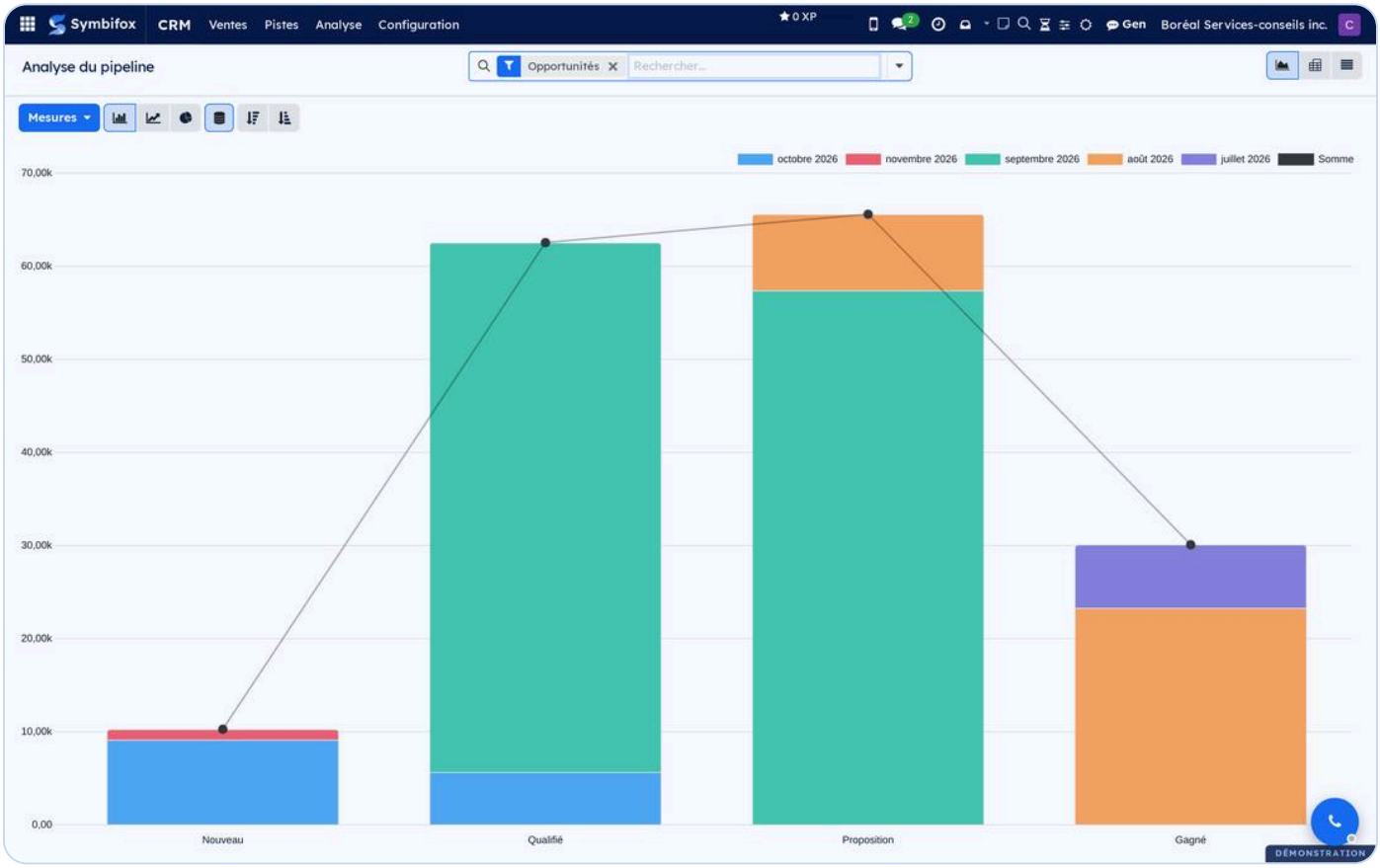
Prévision par mois de clôture

Analyser le pipeline

Les rapports d'analyse mesurent le pipeline par étape, par vendeur, par mois ou par étiquette.

1. Ouvrez **CRM** › **Analyse** › **Pipeline**. Un graphique à barres paraît, une barre par étape, empilée par mois.
2. Sélectionnez **Mesures** pour changer la valeur (revenu attendu, revenu pondéré, nombre).
3. Passez au tableau croisé pour ventiler par vendeur et par étape.
4. Sélectionnez une barre pour ouvrir la liste des opportunités qu'elle contient.

Résultat : une lecture chiffrée du pipeline, exportable depuis le tableau croisé. **Analyse** › **Pistes** fait de même pour les pistes, et **Analyse** › **Activités** compte les activités faites par type et par personne.



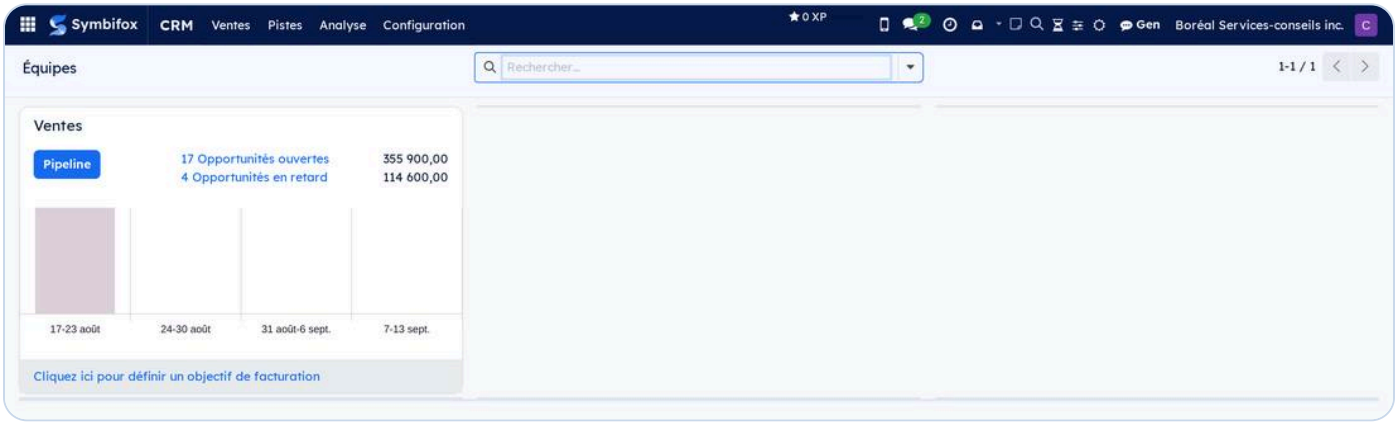
Analyse du pipeline

Gérer les équipes et leurs membres

Une équipe regroupe des vendeurs, un pipeline et des objectifs.

1. Ouvrez **CRM** › **Configuration** › **Équipes commerciales** et ouvrez l'équipe, ou sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, le responsable et, au besoin, l'adresse courriel qui crée des pistes.
3. Sous l'onglet des membres, ajoutez les vendeurs.
4. Enregistrez.

Résultat : les membres voient l'équipe sous **CRM** › **Ventes** › **Équipes**, avec le nombre d'opportunités ouvertes et en retard et l'accès au **Pipeline**. Chaque adhésion se voit aussi sous **Membres des équipes**.



Les équipes commerciales

Générer des pistes par prospection

Le bouton **Générer des pistes** interroge un service en ligne d'Odoo pour trouver des sociétés selon un pays, un secteur et une taille.

1. Ouvrez **CRM** › **Ventes** › **Mon pipeline** et sélectionnez **Générer des pistes**.
2. Saisissez le nombre de pistes, le pays, le secteur et la taille voulus.
3. Choisissez l'équipe et le vendeur, puis lancez la demande.

Résultat : les pistes créées portent la mention de la demande, consultable sous **Configuration** › **Génération de pistes** › **Demandes de prospection de pistes**. Le service demande des crédits Odoo; sans crédits, la demande reste en attente. Pour une prospection tenue dans Symbifox, voyez plutôt Démarchage.

Ajuster les étapes, étiquettes et motifs de perte

Le pipeline se règle sans code : étapes, étiquettes et motifs de perte sont de simples listes.

1. Ouvrez **CRM** › **Configuration** › **Pipeline** › **Étapes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le nom, cochez l'étape comme repliée si elle doit se replier dans le kanban, et réservez-la à une équipe au besoin.
3. Réordonnez les étapes par glissement dans la liste.
4. Sous **Étiquettes** et **Motifs de perte**, ajoutez de même vos valeurs.

Résultat : les nouvelles colonnes paraissent dans le pipeline; **+ Étape**, à droite du kanban, crée aussi une étape au vol.

Les menus, un à un

CRM › **Ventes** : menu de regroupement du travail quotidien.

CRM › **Ventes** › **Mon pipeline** : le kanban des opportunités, filtré sur vos équipes, avec **Nouveau** et **Générer des pistes**. Les vues liste, calendrier, tableau croisé, graphique et activités sont à droite de la recherche. Les cartes se groupent par étape par défaut; un groupement par vendeur ou par étiquette est possible.

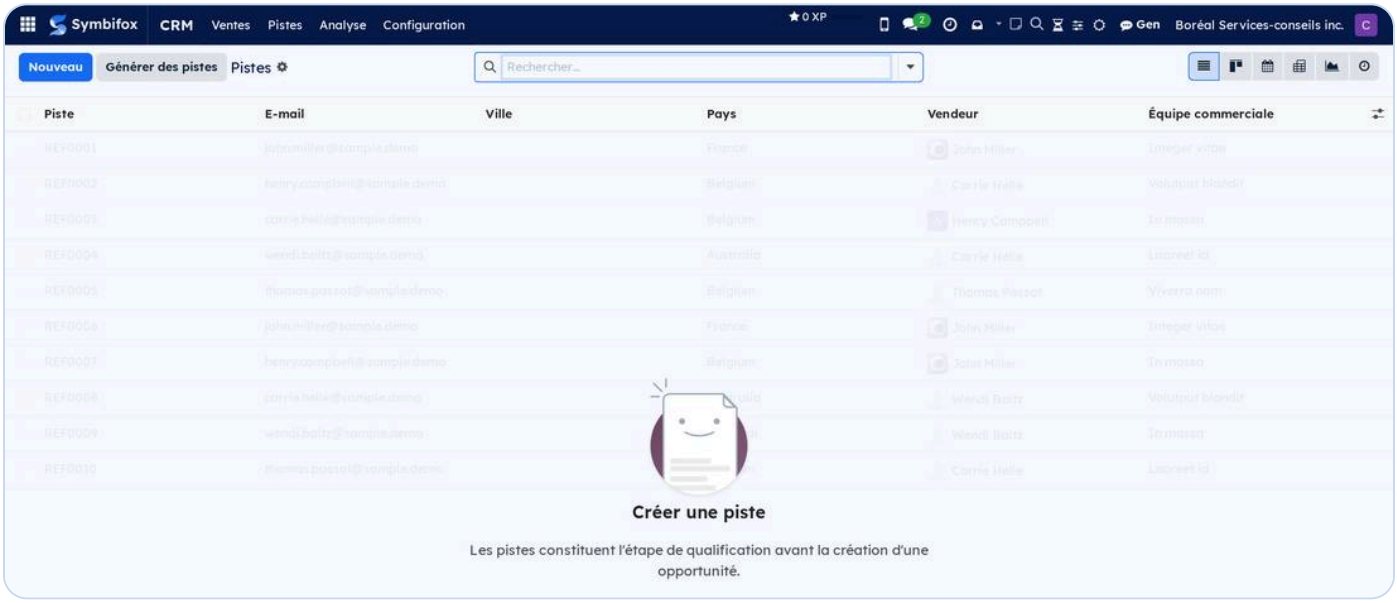
CRM › **Ventes** › **Mes activités** : la liste des opportunités qui portent une activité assignée à vous. Colonnes **Opportunité**, **Nom du contact**, **E-mail**, **Revenu attendu**, **MRR attendu** et **Étape**, avec les activités à traiter en bout de ligne. Vide sur la démo pour Camille, avec l'aide « Il semblerait que vous n'ayez rien de planifié ».

CRM › **Ventes** › **Mes devis** : les devis créés depuis vos opportunités; vide sur la démo.

CRM › **Ventes** › **Équipes** : une carte par équipe, avec le compte des opportunités ouvertes et en retard, leur montant, un graphique hebdomadaire et le bouton **Pipeline**.

CRM › **Ventes** › **Clients** : les fiches de Contacts marquées clientes, dans la même vue kanban.

CRM › **Pistes** : la liste des pistes à qualifier, colonnes **Piste**, **E-mail**, **Ville**, **Pays**, **Vendeur** et **Équipe commerciale**. Vide sur la démo; l'aide rappelle que les pistes sont l'étape de qualification avant l'opportunité.



Les pistes

CRM › **Importation & Synchronisation** : menu de regroupement des outils d'importation de pistes; ses entrées dépendent des services activés.

CRM › **Analyse** : menu de regroupement des rapports.

CRM › **Analyse** › **Prévision** : le kanban des opportunités par mois de clôture prévue, décrit dans la tâche du même nom.

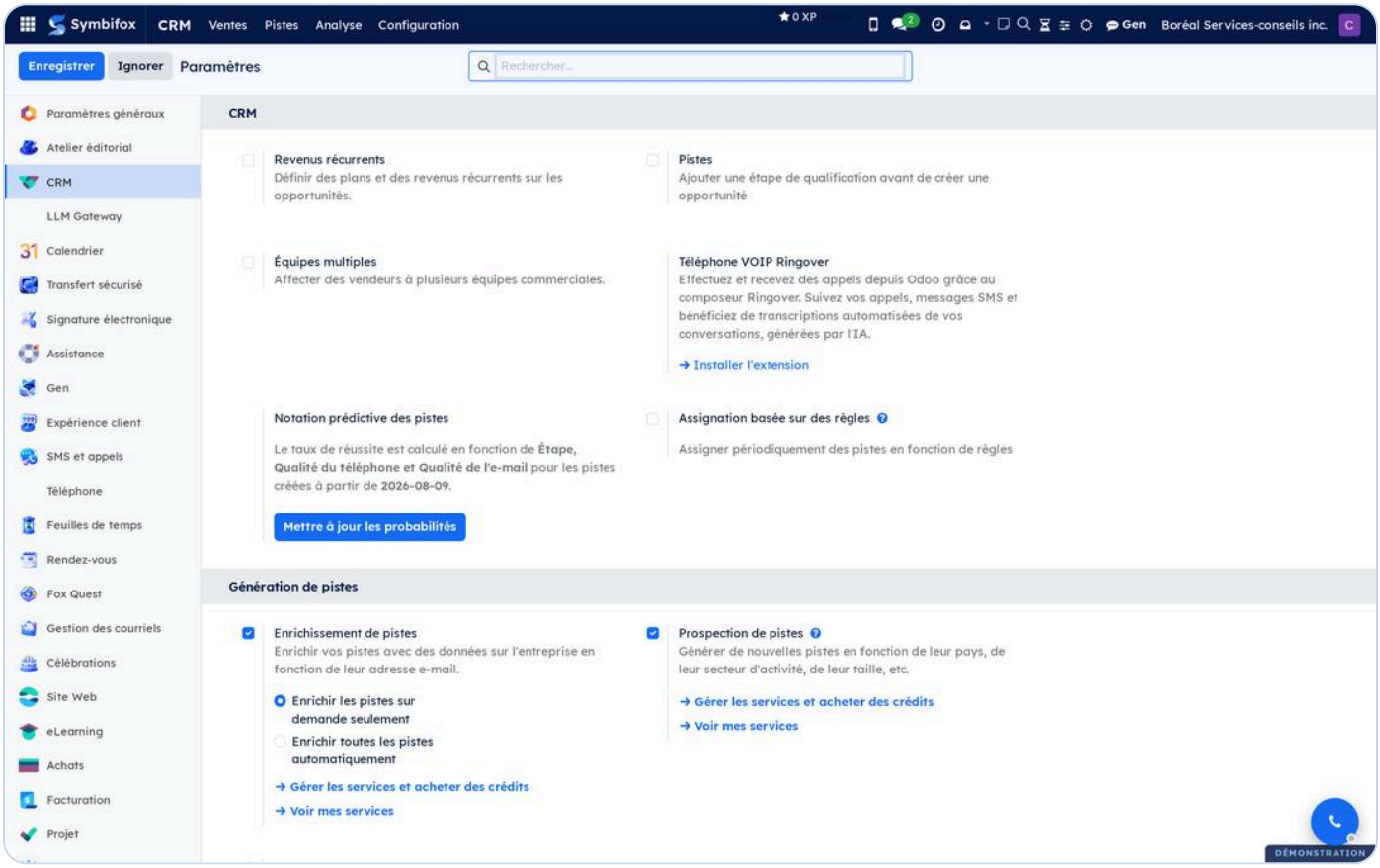
CRM › **Analyse** › **Pipeline** : le graphique des opportunités par étape, avec **Mesures** et les vues tableau croisé et liste.

CRM › **Analyse** › **Pistes** : le même rapport restreint aux pistes.

CRM › **Analyse** › **Activités** : le compte des activités faites, par type, par vendeur et par mois; vide sur la démo.

CRM › **Configuration** : le menu de configuration, réservé à l'administrateur de l'application.

CRM › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits sous Configuration.



Paramètres du CRM

CRM › **Configuration** › **Opportunités** : menu de regroupement, sans écran propre.

CRM › **Configuration** › **Équipes commerciales** : la liste des équipes et leur formulaire (responsable, membres, alias de courriel, objectifs).

CRM › **Configuration** › **Membres des équipes** : une ligne par adhésion d'un vendeur à une équipe; une seule sur la démo.

CRM › **Configuration** › **Activités** : menu de regroupement.

CRM › **Configuration** › **Activités** › **Types d'activités** : les 24 types fournis (appel, courriel, rencontre, tâche et ceux des autres applications), avec icône et délai par défaut.

CRM › **Configuration** › **Activités** › **Plans d'activité** : deux plans fournis; chacun enchaîne des activités avec leurs délais et responsables.

CRM › **Configuration** › **Récurrences** : les plans de revenus récurrents (quatre fournis : mensuel, trimestriel, annuel, etc.), visibles avec le réglage **Revenus récurrents**.

CRM › **Configuration** › **Pipeline** : menu de regroupement.

CRM › **Configuration** › **Pipeline** › **Étapes** : les quatre étapes du pipeline, réordonnables.

CRM › **Configuration** › **Pipeline** › **Étiquettes** : les étiquettes d'opportunité, vide sur la démo.

CRM › **Configuration** › **Pipeline** › **Motifs de perte** : les trois motifs fournis.

CRM › **Configuration** › **Génération de pistes** : menu de regroupement.

CRM › **Configuration** › **Génération de pistes** › **Demandes de prospection de pistes** : l'historique des demandes faites par **Générer des pistes**; vide sur la démo.

Référence

Champs du formulaire Opportunité

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Opportunité	Nom du dossier	Obligatoire
Client	Fiche de Contacts; créée au vol si absente	Facultatif
Revenu attendu	Montant espéré à la signature	0
Probabilité	Chance de succès, en pourcentage; suit l'étape ou la notation prédictive	Calculée
Date de clôture prévue	Mois de la prévision	Facultatif
Vendeur, Équipe commerciale	Responsable et équipe dont le pipeline affiche le dossier	Utilisateur courant et son équipe
Priorité	De zéro à trois étoiles	Aucune
Étiquettes	Segmentation libre	Facultatif
Plan récurrent, Revenu récurrent	Avec **Revenus récurrents** : cadence et montant	Facultatif
Motif de perte	Posé par **Perdu**	Vide
Sondage post-perte envoyé	Coché quand le sondage du programme post-perte est parti	Décoché
Cible de démarchage, Campagne de démarchage	Origine du dossier quand il vient d'une campagne	Vide

Champs du formulaire Équipe commerciale

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Équipe commerciale	Nom	Obligatoire
Responsable d'équipe	Utilisateur responsable	Facultatif
Membres	Vendeurs de l'équipe	Facultatif
Alias de courriel	Adresse dont chaque courriel reçu crée une piste ou une opportunité	Facultatif
Objectif de facturation	Cible mensuelle affichée sur la carte de l'équipe	Vide

Champs du formulaire Étape

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom de l'étape	Titre de la colonne	Obligatoire
Replié dans le pipeline	Colonne repliée par défaut	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Étape gagnée	Marque l'étape comme succès	Décoché
Équipe commerciale	Réserve l'étape à une équipe	Toutes
Exigences	Aide-mémoire affiché pour passer à cette étape	Facultatif

Rapports et exports

Les quatre rapports du menu **Analyse** se lisent en graphique, en tableau croisé et en liste; le tableau croisé s'exporte en feuille de calcul par son bouton de téléchargement. Toute liste s'exporte par **Action** › **Exporter**. Il n'y a pas de rapport imprimé propre au CRM; le devis, lui, s'imprime depuis la commande.

Automatisations

- Une opportunité marquée perdue envoie le sondage du **Programme post-perte** au contact, une seule fois, si le contact n'a pas été sollicité récemment; le motif de perte est consigné dans le fil de discussion.
- Une opportunité marquée gagnée ajoute le client à la prochaine vague en brouillon du **Programme d'enrôlement au gagné**; rien ne part avant que cette vague soit lancée.
- Avec la **Notation prédictive des pistes**, la probabilité se recalcule d'elle-même à chaque changement d'étape ou de coordonnées.
- Avec l'**Assignation basée sur des règles**, les pistes sont réparties entre les membres des équipes à intervalle régulier, selon la règle de chaque équipe.
- Un courriel reçu sur l'alias d'une équipe crée une piste ou une opportunité; une réponse du client s'attache au dossier.
- Les activités en retard passent en rouge sur les cartes et dans **Mes activités**.

Pages publiques et portail

Le CRM n'expose aucune page publique. Les formulaires du site web qui créent des pistes relèvent du chapitre Site Web, blogue et eLearning.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_cx_crm` (CRM, sondage post-perte). S'installe de lui-même quand l'Expérience client et le CRM sont présents. Ajoute la case **Sondage post-perte envoyé** sur l'opportunité et deux réglages dans **Paramètres**, section **Expérience client** : **Programme post-perte** et **Programme d'enrôlement au gagné**. À activer : créer un programme dans Expérience client et le choisir dans chaque réglage; vide, le réglage est inactif.

Deux autres modules, documentés ailleurs, posent des éléments dans le CRM. Le Démarchage ajoute **Cible de démarchage** et **Campagne de démarchage** sur l'opportunité et le bouton **Créer une opportunité** sur ses cibles (voir Démarchage). Le persona ajoute **Appliquer le persona** dans la fenêtre de courriel (voir Contacts).

Comprendre

Le pipeline est celui d'une équipe. Le filtre **Mon pipeline** ne montre que les opportunités de vos équipes. Sans adhésion, Symbifox affiche le pipeline de la première équipe en cartes d'exemple, comme sur la démo. Le remède est de rejoindre une équipe, pas de créer des opportunités hors équipe.

La probabilité n'est pas une promesse. Sans notation prédictive, elle suit la probabilité posée sur chaque étape. Avec, elle est recalculée d'après l'historique des dossiers gagnés et perdus depuis une date donnée. Dans les deux cas, la prévision pondère le revenu attendu par cette probabilité : un pipeline gonflé de dossiers improbables reste modeste en revenu pondéré.

Pourquoi un sondage à la perte. Le motif de perte choisi par le vendeur dit ce qu'il croit; le sondage dit ce que le client pense. Le module envoie le sondage une seule fois par opportunité. Il s'en remet au garde-fou de l'Expérience client, qui refuse de solliciter un contact déjà sondé récemment. Un programme vide désactive tout, ce qui est l'état à l'installation.

Le gagné n'envoie rien tout de suite. Le client signé est ajouté à la prochaine vague en brouillon du programme d'accueil. C'est vous qui lancez la vague, quand le moment convient. Ainsi, un client signé un vendredi soir ne reçoit pas un questionnaire d'accueil avant le premier appel de démarrage.

Les pistes sont facultatives. Une petite organisation vit très bien sans : chaque demande devient une opportunité, quitte à la perdre tôt. Le niveau des pistes vaut quand un volume de demandes entrantes doit être trié avant d'encombrer le pipeline.

Les services de génération de pistes ne sont pas Symbifox. Enrichissement et prospection interrogent des services en ligne d'Odoo, payés en crédits. Symbifox les laisse accessibles, mais sa propre réponse à la prospection est le Démarchage, qui tient la cadence des relances dans votre base.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Mon pipeline affiche des cartes estompées et un message sur l'équipe	L'utilisateur n'est membre d'aucune équipe commerciale	Ajoutez-le sous **Configuration** › **Membres des équipes**, ou retirez le filtre **Mon pipeline**
Le menu **Pistes** n'apparaît pas	Le réglage **Pistes** est désactivé	Activez-le sous **Configuration** › **Paramètres** et enregistrez
Aucun sondage ne part après **Perdu**	**Programme post-perte** vide, contact sans courriel, ou contact sollicité récemment	Réglez le programme dans **Paramètres**, section **Expérience client**; vérifiez le courriel du client et le fil de discussion, qui explique le refus
Générer des pistes ne produit rien	Crédits Odoo épuisés ou service non activé	Vérifiez **Prospection de pistes** dans les paramètres et le solde de crédits; ou passez par le Démarchage
Le client signé ne reçoit rien du programme d'accueil	La vague du programme est encore en brouillon	Lancez la vague dans Expérience client quand le moment convient
Une opportunité a disparu du pipeline	Elle a été marquée perdue, donc archivée	Affichez les perdues par le filtre de recherche et sélectionnez **Restaurer**

Voir aussi

- Contacts : les clients, leur enrichissement et le persona.
- Démarchage : la prospection à cadence et la création d'opportunités depuis une cible.
- Expérience client : les programmes, vagues et sondages branchés sur le CRM.
- Calendrier et Rendez-vous : rencontres et réservations liées aux opportunités.
- SMS, appels et téléphone SIP : appeler un client depuis son dossier.
- E-mail Marketing et Tracker de liens : les envois de masse aux pistes et clients.
- Les gestes communs à toutes les applications : fil de discussion, activités, filtres et exportation.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Démarchage

Les campagnes de démarchage par appels, courriels et lettres, leur cadence de relance, les retards, les réponses reconnues d'elles-mêmes et le refus de sollicitation.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Démarchage, Démarchage : réponses courriel · Révisé le 2026-09-12

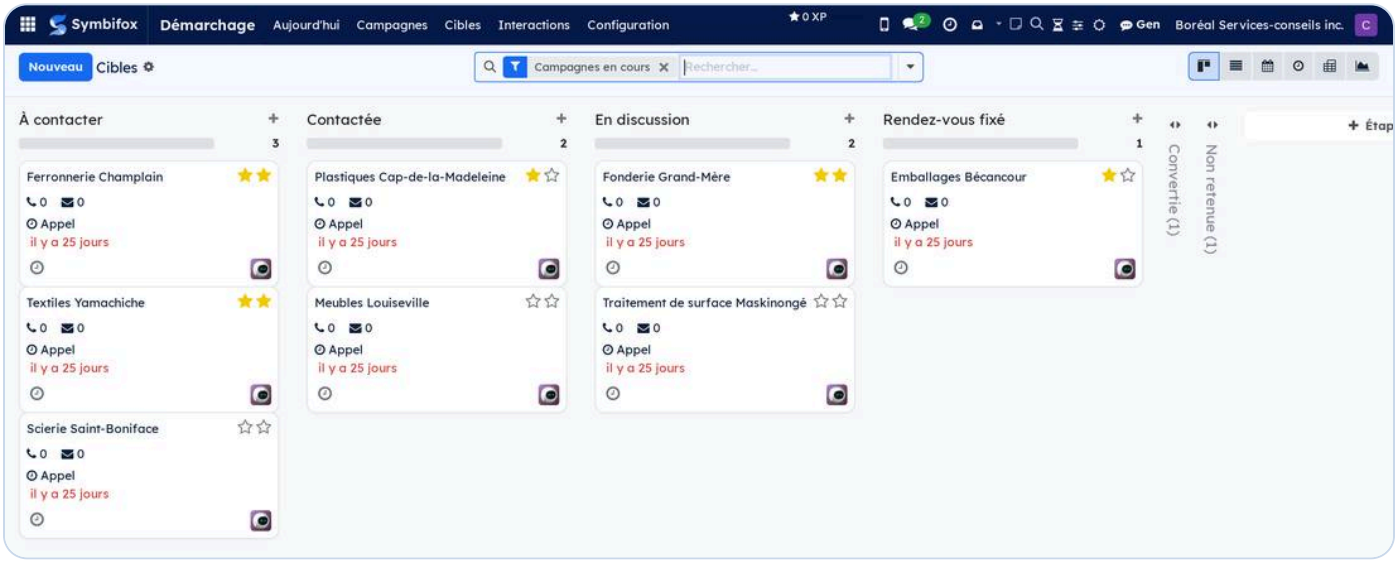
L'application Démarchage mène des campagnes de sollicitation par appels, courriels et lettres sur une liste de cibles. Elle s'adresse aux personnes qui prospectent et à celles qui coordonnent une campagne pour l'équipe ou pour un client. Le résultat : chaque cible porte la date de son prochain contact, calculée d'après la cadence de la campagne, et l'écran dit en tout temps qui est en retard, qui n'a jamais été joint et qui a répondu. Un refus de sollicitation, lui, vaut pour toutes les campagnes, présentes et futures.

Vue d'ensemble

Une **campagne** regroupe une liste de cibles, une cadence de relance et le suivi de chaque dossier jusqu'à sa conclusion. Une **cible** est un dossier : une organisation ou une personne, sa personne-ressource, ses coordonnées et son historique. Une **interaction** est un contact journalisé (appel, courriel, lettre, texto ou rencontre), avec son sens, son résultat et un résumé. Chaque cible avance dans des **étapes**, en kanban, de **À contacter** jusqu'à **Convertie** ou **Non retenue**.

La **cadence** est la propriété de la campagne, pas une discipline que chacun garde en tête. Elle fixe, pour chaque canal, combien de contacts faire par cible et à quel intervalle. À partir de là, Symbifox calcule pour chaque cible un prochain appel, un prochain courriel, une prochaine lettre, et retient la plus proche comme **Prochaine action**. Cette date alimente le menu **Aujourd'hui**, la liste **Relances en retard**, le calendrier et les rappels.

La vue principale est le kanban des cibles : une colonne par étape, une carte par cible avec ses compteurs d'appels et de courriels, sa prochaine action et son retard en rouge.



Toutes les cibles, par étape

Le Démarchage se branche sur plusieurs applications. Ses cibles viennent de Contacts ou d'un fichier; une cible qualifiée devient une opportunité du CRM avec tout son historique. Un courriel reçu d'une cible dans Courriels devient une interaction entrante. Les appels passés avec le téléphone de Symbifox et les rendez-vous réservés s'inscrivent aussi d'eux-mêmes; ces deux ponts sont décrits dans SMS, appels et téléphone SIP et Rendez-vous. Les lettres se fusionnent avec Lettres, et le registre de consentement de Vie privée (Loi 25 et autres cadres) est consulté avant chaque sollicitation.

Configuration

Accès et droits

Deux groupes : **Utilisateur** ouvre l'application et permet de mener les campagnes; **Gestionnaire** ajoute le menu **Configuration**, la suppression et le bouton **Lever l'exclusion**. Campagnes, cibles et interactions sont cloisonnées par société : un utilisateur ne voit que celles de ses sociétés.

Paramètres

L'application n'a pas d'entrée dans **Paramètres** : tout se règle sur la campagne elle-même, cadence et règles de relance comprises. Les ponts vers Courriels, le téléphone et les rendez-vous s'installent d'eux-mêmes dès que l'autre application est présente, sans réglage.

Données de base

- **Étapes** : six sont livrées, **À contacter**, **Contactée**, **En discussion**, **Rendez-vous fixé**, **Convertie** (type Gagnée) et **Non retenue** (type Abandonnée). Les deux dernières ferment le dossier et sont repliées dans le kanban.
- **Étiquettes** : vide sur la démo; créez-les pour segmenter (secteur, taille, provenance).
- Un **Modèle de courriel** par campagne, rédigé sur le modèle « Cible de démarchage », pour le bouton **Envoyer le courriel**.
- Un **Type de rendez-vous** par campagne si vous voulez que les réservations avancent les dossiers (voir Rendez-vous).

Premiers pas

Ce parcours ouvre la campagne de la démo, journalise un premier appel sur une cible et observe la cadence se recalculer.

1. Ouvrez **Démarchage** › **Campagnes**. La campagne des Manufacturiers de la Mauricie est **En cours**, avec 10 cibles et 8 relances en retard.
2. Ouvrez-la. Les boutons d'accès rapide **Cibles**, **En retard**, **Jamais contactées** et **Interactions** résument l'état; la cadence prévoit 3 appels espacés de 7 jours et 3 courriels espacés de 14 jours.
3. Sélectionnez le bouton d'accès rapide **Cibles** et ouvrez « Scierie Saint-Boniface ». Sa **Prochaine action** est un appel, en rouge : elle est due depuis le début de la campagne.
4. Sélectionnez **Journaliser un appel**. La fenêtre **Journaliser un contact de démarchage** s'ouvre, type et sens déjà posés.
5. Choisissez le **Résultat**, saisissez la **Durée (min)** et un **Résumé**, puis, dans **Déplacer à l'étape**, choisissez **Contactée**.
6. Sélectionnez **Journaliser**.
7. Regardez la fiche : **Appels** passe à 1, **Dernier contact** est rempli et **Prochain appel** est repoussé de sept jours.

Résultat : la cible est sortie de la colonne **À contacter**, l'interaction figure sous l'onglet **Interactions** et dans **Démarchage** › **Interactions**, et la cible ne paraît plus dans **Relances en retard** avant sa prochaine échéance.

Tâches courantes

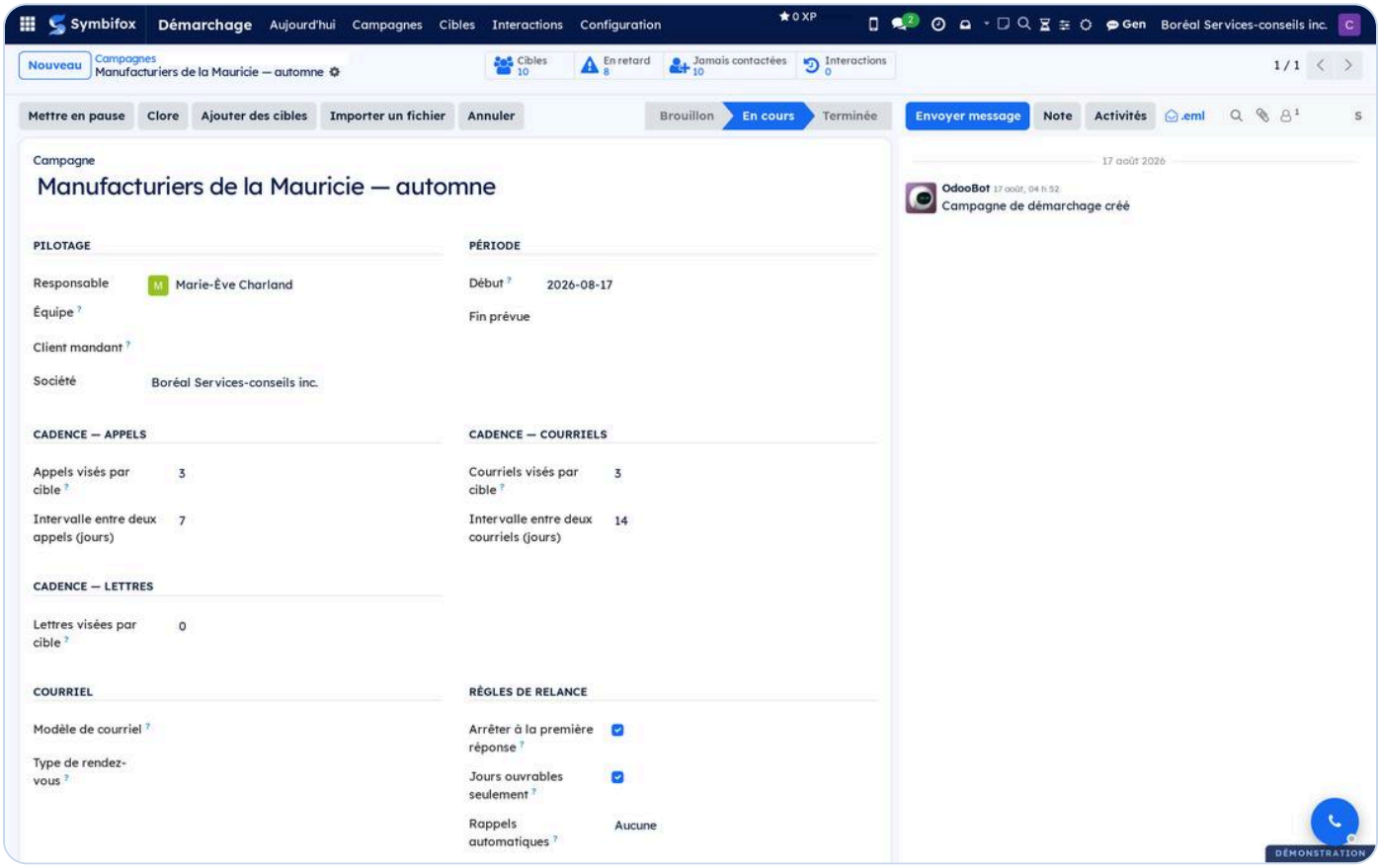
Créer une campagne et régler sa cadence

Une campagne se règle une fois; ensuite, la cadence tient le calendrier pour toute l'équipe.

1. Ouvrez **Démarchage** › **Campagnes** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, le **Responsable**, au besoin l'**Équipe** (les nouvelles cibles se répartissent entre ses membres à tour de rôle) et le **Client mandant** si la campagne est menée pour un client.
3. Saisissez le **Début** : c'est la date à laquelle toute cible jamais contactée devient due.
4. Réglez les cadences : **Appels visés par cible** et **Intervalle entre deux appels (jours)**, de même pour les courriels et les lettres. Un quota à 0 désactive le canal.
5. Cochez **Arrêter à la première réponse** et **Jours ouvrables seulement** selon vos règles, puis choisissez les **Rappels automatiques**.
6. Sous **Notes et argumentaire**, saisissez l'accroche et les objections fréquentes; elles s'affichent sur chaque cible pendant l'appel.
7. Enregistrez, puis sélectionnez **Démarrer**.

Résultat : la campagne passe de **Brouillon** à **En cours**; les cibles ajoutées deviennent dues à partir de la date de début.

Le formulaire de campagne réunit pilotage, période, cadences par canal et règles de relance.



Une campagne en cours

> **ASTUCE**
>
> L'onglet **Étapes** de la campagne permet de lui donner ses propres étapes; vide, la campagne utilise les étapes communes.

Ajouter des cibles depuis les contacts

Les cibles se tirent du carnet de contacts, depuis la campagne ou depuis la liste des contacts.

1. Ouvrez la campagne et sélectionnez **Ajouter des cibles**. Depuis **Contacts**, cochez plutôt des fiches et sélectionnez **Action** › **Ajouter à une campagne de démarchage**.
2. Vérifiez la **Campagne** et choisissez les **Contacts**.
3. Saisissez la **Source** (salon, liste achetée, référencement), reportée sur chaque cible.
4. Choisissez l'**Attribution** : à l'équipe à tour de rôle, ou à une personne dans **Attribuer à**.
5. Laissez **Ignorer les doublons** coché, puis sélectionnez **Ajouter**.

Résultat : une cible par contact, dans la colonne **À contacter**, avec les coordonnées recopiées. Un contact déjà présent dans la campagne, par son courriel ou son numéro, n'est pas recréé; un contact qui a refusé la sollicitation est refusé.

Importer une liste de cibles depuis un fichier

Les listes de démarchage arrivent souvent en feuille de calcul; l'importateur standard fait le travail, campagne déjà choisie.

1. Ouvrez la campagne et sélectionnez **Importer un fichier**.
2. Téléversez le fichier XLSX ou CSV.
3. Faites correspondre les colonnes du fichier aux champs de la cible (nom, personne-ressource, courriel, téléphone).
4. Testez, puis importez.

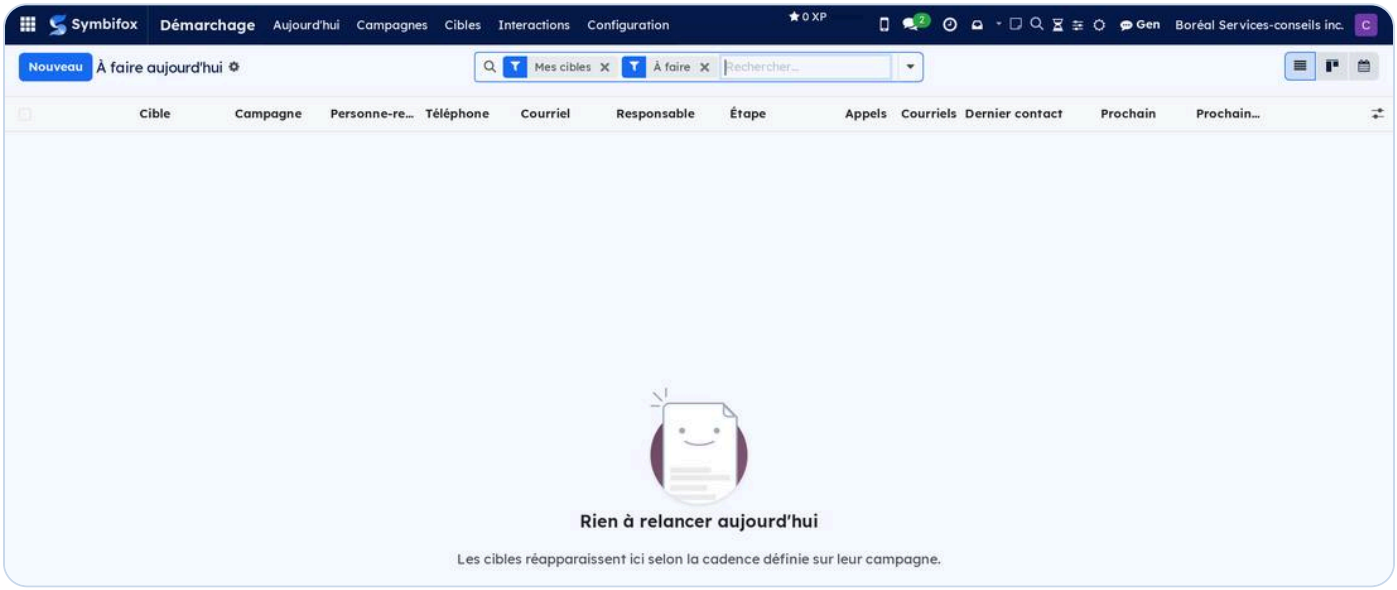
Résultat : les cibles paraissent dans la campagne. Les numéros sont normalisés au format international, les doublons de courriel ou de numéro sont écartés, et les contacts exclus sont refusés.

Traiter les relances du jour

Le menu **Aujourd'hui** est le poste de travail quotidien : il ne montre que vos cibles dues.

1. Ouvrez **Démarchage** › **Aujourd'hui**. Les filtres **Mes cibles** et **À faire** sont posés d'avance.
2. Ouvrez la première cible. L'onglet **Argumentaire** rappelle l'accroche de la campagne.
3. Sélectionnez le numéro de téléphone pour appeler depuis le téléphone de Symbifox, ou composez-le.
4. Journalisez le contact (voir la tâche suivante).
5. Passez à la cible suivante.

Résultat : chaque cible traitée disparaît de la liste jusqu'à sa prochaine échéance. Quand la liste est vide, l'écran affiche « Rien à relancer aujourd'hui ».



Aujourd'hui

Journaliser un appel, un courriel ou une lettre

Chaque contact journalisé repousse la relance suivante; sans journal, la cadence ne bouge pas.

1. Ouvrez la cible et sélectionnez **Journaliser un appel**, **Journaliser un courriel** ou **Journaliser une lettre**. Depuis une liste, cochez plusieurs cibles pour journaliser le même contact d'un coup.
2. Vérifiez la **Date**, le **Type** et le **Sens** (sortant ou entrant).
3. Choisissez le **Résultat**; cochez **Réponse de la cible** dans le journal si la personne a répondu.
4. Saisissez la **Durée (min)** pour un appel, un **Résumé** et, au besoin, des **Détails**.
5. Facultatif : choisissez **Déplacer à l'étape**, un **Motif de clôture** si le dossier se ferme, ou **Repousser de (jours)** si la personne demande d'être rappelée plus tard.

6. Sélectionnez **Journaliser**.

Résultat : les compteurs **Appels**, **Courriels** ou **Lettres** avancent, **Dernier contact** se met à jour et les prochaines dates se recalculent. Une première interaction sort la cible de l'étape **À contacter**.

Envoyer le courriel de campagne

Le courriel de la campagne part depuis la cible, avec ses champs remplis, et se journalise seul. Préalable : un **Modèle de courriel** sur la campagne; sur la démo, la campagne n'en a pas et le bouton n'apparaît pas.

1. Ouvrez la cible et sélectionnez **Envoyer le courriel**. Pour un envoi en série, cochez des cibles dans une liste et sélectionnez **Action** › **Envoyer le courriel de campagne**.
2. Relisez le message proposé; le nom, la personne-ressource et la campagne sont déjà posés.
3. Envoyez.

Résultat : une interaction « courriel sortant » est journalisée sur chaque cible et le compteur de courriels avance. Une cible exclue, ou dont le consentement a été retiré, est refusée net au moment de l'envoi.

Préparer les lettres

Pour une campagne qui poste du papier, les lettres se fusionnent en lot depuis la liste des cibles. Préalable : l'application Lettres installée.

1. Ouvrez **Démarchage** › **Cibles** › **Toutes les cibles**, en vue liste, et cochez les cibles à écrire.
2. Sélectionnez **Action** › **Préparer les lettres**.
3. Complétez la fusion dans Lettres, puis imprimez.

Résultat : les cibles qui n'avaient pas encore de fiche de contact s'en voient créer une, puisque la fusion travaille sur des contacts. Journalisez ensuite l'envoi avec **Journaliser une lettre**.

Faire avancer une cible et clore le dossier

Les étapes disent où en est chaque dossier; les deux étapes de fermeture arrêtent la cadence.

1. Ouvrez **Démarchage** › **Cibles** › **Toutes les cibles**.
2. Faites glisser la carte vers la colonne voulue, ou choisissez l'étape dans la barre d'état du formulaire.
3. Pour clore, glissez vers **Convertie** ou **Non retenue**, ou posez l'étape et le **Motif de clôture** depuis la fenêtre de journalisation.

Résultat : une cible dans une étape de type Gagnée ou Abandonnée ne remonte plus dans les retards ni dans **Aujourd'hui**; les colonnes de fermeture sont repliées dans le kanban.

Repousser une relance

Une personne demande d'être rappelée après ses vacances : la cadence se décale sans se suspendre.

1. Ouvrez la cible.
2. Saisissez une date dans **Ne pas relancer avant**, puis enregistrez. Depuis la fenêtre de journalisation, saisissez plutôt **Repousser de (jours)**.

Résultat : la **Prochaine action** est repoussée à cette date; la cible quitte les listes du jour et des retards jusque-là.

Enregistrer un refus de sollicitation

Quand une personne demande de ne plus être sollicitée, le refus doit valoir partout et laisser une preuve.

1. Ouvrez la cible et sélectionnez **Ne plus contacter**. Depuis une fiche de contact, le même bouton existe; depuis une liste, cochez plusieurs cibles.
2. Dans **Motif**, saisissez ce que la personne a demandé, dans ses mots.
3. Choisissez **Reçue par** (appel, courriel, etc.) et laissez **Journaliser l'interaction** coché.
4. Sélectionnez **Ne plus contacter**.

Résultat : la cible est marquée **Exclue du démarchage**, sa cadence s'arrête, ses activités en attente sont retirées et le refus est consigné avec qui l'a noté, quand et pourquoi. La fiche de contact reçoit **Ne plus démarcher** : la personne ne peut plus être ajoutée à aucune campagne, et l'envoi de courriel la refuse. Seul un gestionnaire peut sélectionner **Lever l'exclusion**, et ce geste est tracé.

> **IMPORTANT**
> Si vous tenez un registre de consentement dans Vie privée, il est consulté au moment d'agir, sans recopie. Un consentement retiré bloque la sollicitation même si la cible n'est pas marquée exclue.

Convertir une cible en opportunité

Quand la cible est qualifiée, le dossier passe au pipeline du CRM avec tout son historique.

1. Ouvrez la cible.
2. Si **Contact Odoo** est vide, sélectionnez **Créer le contact** : la fiche est créée dans Contacts et liée.
3. Sélectionnez **Créer une opportunité**.
4. Complétez l'opportunité dans le CRM (revenu attendu, date de clôture).

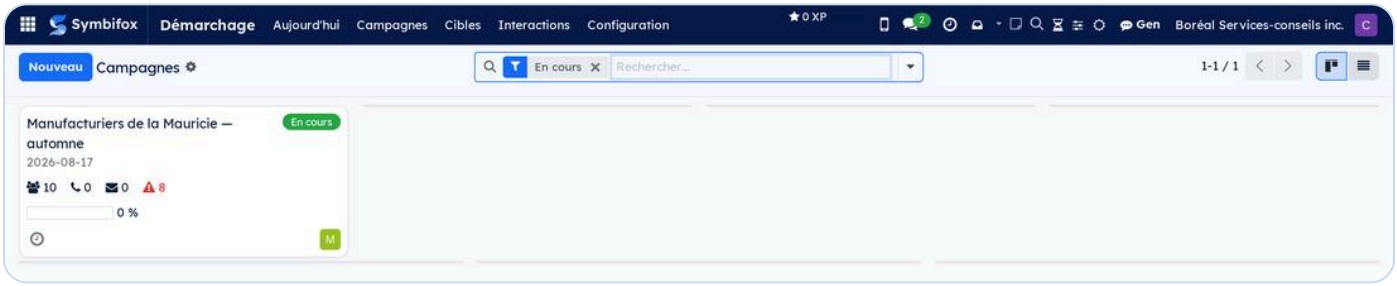
Résultat : le bouton **Opportunité** paraît sur la cible et l'opportunité porte **Cible de démarchage** et **Campagne de démarchage**, ce qui permet de mesurer ce que le démarchage rapporte au pipeline (voir CRM).

Suivre une campagne

Les indicateurs se recalculent à chaque interaction, sans compilation.

1. Ouvrez **Démarchage** › **Campagnes**. Chaque carte montre l'état, la date de début, le nombre de cibles, d'appels et de courriels, les retards et l'avancement.
2. Ouvrez la campagne. Les boutons d'accès rapide **Cibles**, **En retard**, **Jamais contactées** et **Interactions** ouvrent les listes correspondantes.
3. Lisez les taux : **Couverture (%)** (cibles contactées au moins une fois), **Taux de réponse (%)**, **Taux de conversion (%)** (cibles arrivées à une étape Gagnée) et **Avancement (%)** (contacts faits sur contacts prévus).
4. Pour ventiler, ouvrez **Toutes les cibles** ou **Interactions** en tableau croisé ou en graphique.

Résultat : une lecture chiffrée de la campagne, par étape, par responsable ou par résultat.



Les campagnes

Mettre en pause, clore ou remettre en brouillon une campagne

L'état de la campagne gouverne la cadence : en pause, close ou annulée, plus aucune cible n'est due.

1. Ouvrez la campagne.
2. Sélectionnez **Mettre en pause** pour suspendre, **Clore** quand la campagne est terminée, ou **Annuler** pour l'abandonner.
3. Pour reprendre une campagne en pause ou annulée, sélectionnez **Remettre en brouillon**, puis **Démarrer**.

Résultat : la barre d'état passe de **Brouillon** à **En cours** puis **Terminée**; les listes du jour et des retards ne montrent que les campagnes en cours.

Recevoir les rappels quotidiens

Un rappel quotidien évite qu'une cible due passe inaperçue quand personne n'ouvre le menu **Aujourd'hui**.

1. Ouvrez la campagne et choisissez **Rappels automatiques** : une activité par cible due, une seule activité sur la campagne, ou aucune.
2. Enregistrez. Chaque jour, les activités sont créées pour les contacts dus.
3. Pour ne pas attendre le lendemain, sélectionnez **Générer les rappels du jour**.

Résultat : les activités paraissent dans le fil de discussion de la campagne ou des cibles, et dans les activités de chaque responsable. Sur une grande liste, préférez le rappel unique sur la campagne.

Les menus, un à un

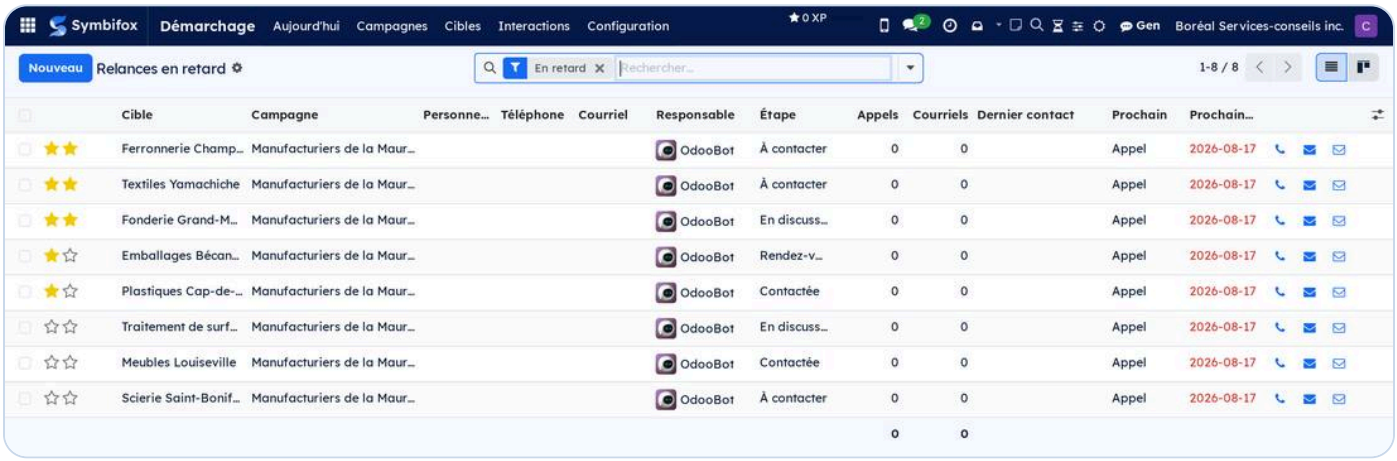
Démarchage › **Aujourd'hui** : la liste **À faire aujourd'hui**, filtrée sur **Mes cibles** et **À faire**, colonnes **Cible**, **Campagne**, **Personne-ressource**, **Téléphone**, **Courriel**, **Responsable**, **Étape**, **Appels**, **Courriels**, **Dernier contact** et la prochaine action. Vues kanban et calendrier aussi. Vide sur la démo, car les cibles sont en retard, pas dues aujourd'hui.

Démarchage › **Campagnes** : le kanban des campagnes, filtré sur **En cours**; une carte par campagne avec ses compteurs, son avancement et l'avatar du responsable. Retirez le filtre pour voir les campagnes en brouillon ou terminées.

Démarchage › **Cibles** : menu de regroupement.

Démarchage › **Cibles** › **Toutes les cibles** : le kanban par étape, filtré sur **Campagnes en cours**, avec les filtres livrés : à faire aujourd'hui, en retard, jamais contactées, ont répondu, sans réponse, dossiers ouverts, converties, ne plus contacter. Vues liste, calendrier, activités, tableau croisé et graphique.

Démarchage › **Cibles** › **Relances en retard** : la liste des cibles dont la prochaine action est passée, avec la date en rouge et, en bout de ligne, des icônes d'appel et de courriel. Huit sur la démo.



Relances en retard

Démarchage › **Interactions** : toutes les interactions journalisées, colonnes **Date**, **Campagne**, **Cible**, **Type**, **Résultat**, **Résumé** et **Par**, avec tableau croisé et graphique. Vide sur la démo; l'aide rappelle que chaque appel et chaque courriel journalisé depuis une cible y paraît.

Démarchage › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au gestionnaire.

Démarchage › **Configuration** › **Étapes** : la liste des étapes, colonnes **Étape**, **Type**, **Repliée** et **Campagnes**, réordonnable par glissement.



Les étapes du suivi

Démarchage › **Configuration** › **Étiquettes** : la liste des étiquettes, vide sur la démo, avec nom et couleur.

Référence

Champs du formulaire Campagne

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Campagne	Nom	Obligatoire
Responsable, Équipe, Client mandant, Société	Pilotage; l'équipe reçoit les nouvelles cibles à tour de rôle	Société courante

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Début, Fin prévue	Période; le début est le point de départ de la cadence	Facultatif
État	Brouillon, En cours, Terminée (ou en pause, annulée)	Brouillon
Appels visés par cible, Intervalle entre deux appels (jours)	Cadence des appels; 0 appel désactive le canal	Facultatif
Courriels visés par cible, Intervalle entre deux courriels (jours)	Cadence des courriels	Facultatif
Lettres visées par cible, Intervalle entre deux lettres (jours)	Cadence des lettres	0 lettre
Modèle de courriel	Gabarit proposé par **Envoyer le courriel**, rédigé sur le modèle « Cible de démarchage »	Facultatif
Type de rendez-vous	Réservations qui avancent les dossiers (pont Rendez-vous)	Facultatif
Arrêter à la première réponse	Une cible qui répond sort de la cadence	Décoché
Jours ouvrables seulement	Reporte au lundi une relance du samedi ou du dimanche	Décoché
Rappels automatiques	Par cible, sur la campagne, ou aucune	Sur la campagne
Étapes propres à la campagne	Vide pour les étapes communes	Vide
Notes et argumentaire	Accroche et objections, visibles sur chaque cible	Facultatif
Couverture, Taux de réponse, Taux de conversion, Avancement	Indicateurs calculés à la lecture	Calculés

Champs du formulaire Cible

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Cible	Organisation démarchée, ou nom de la personne	Obligatoire
Campagne	Campagne du dossier	Obligatoire
Contact Odoo	Fiche de Contacts liée; créée par **Créer le contact**	Facultatif
Personne-ressource, Fonction, Courriel, Téléphone, Cellulaire, Site web	Coordonnées	Facultatif
Responsable, Priorité, Source, Étiquettes	Suivi	Facultatif
Étape	Position dans le kanban	Première étape
Ne pas relancer avant	Repousse la prochaine relance	Vide
Ne plus contacter, Exclusion demandée le, Exclusion notée par, Motif de l'exclusion	Refus de sollicitation et sa preuve	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Appels, Courriels, Lettres, Dernier contact, A répondu, Première réponse	Historique calculé depuis les interactions	Calculés
Prochain appel, Prochain courriel, Prochaine lettre, Prochaine action, Type de prochaine action	Cadence calculée	Calculés
Opportunité	Opportunité créée par **Créer une opportunité**	Vide
Exclue du démarchage	Vrai si la cible ou son contact a refusé	Calculé

Champs de l'assistant Journaliser un contact de démarchage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Cibles	Une ou plusieurs cibles	Obligatoire
Date, Type, Sens, Résultat	L'interaction; le type suit le bouton choisi	Maintenant, appel, sortant
Durée (min), Résumé, Détails	Contenu de l'échange	Facultatif
Déplacer à l'étape	Vide pour garder l'étape	Vide
Motif de clôture	Si le dossier se ferme	Vide
Repousser de (jours)	Décale la prochaine relance; 0 = cadence normale	0

Champs de l'assistant Ne plus contacter

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Cibles, Contacts	Dossiers et fiches concernés	Depuis la sélection
Motif	La demande, dans les mots de la personne	Facultatif
Reçue par	Canal par lequel le refus est arrivé	Appel
Journaliser l'interaction	Consigne le refus comme interaction	Coché

Rapports et exports

Les cibles et les interactions se lisent en tableau croisé et en graphique : cibles par étape et par responsable, interactions par type, par résultat et par mois. Le tableau croisé se télécharge en feuille de calcul et toute liste s'exporte par **Action** › **Exporter**. Il n'y a pas de rapport imprimé. Les compteurs des campagnes sont calculés à la lecture et ne se trient pas en liste.

Automatisations

- Les dates de prochain contact se recalculent à chaque interaction journalisée et à chaque changement de cadence, jamais en fonction de l'heure : rien à rafraîchir.
- Chaque jour, les rappels de relance sont créés selon le réglage **Rappels automatiques** de chaque campagne en cours.

- Toutes les 30 minutes, les courriels reçus dans Courriels sont rapprochés des cibles actives par adresse normalisée; une correspondance crée l'interaction entrante, marque **A répondu** et arrête la cadence si la campagne le demande. Le même courriel n'est jamais rapproché deux fois, et un premier passage ne remonte pas plus de sept jours.
- Les appels passés avec le téléphone de Symbifox deviennent des interactions avec leur durée réelle (voir SMS, appels et téléphone SIP).
- Une réservation confirmée journalise une rencontre et déplace la cible à **Rendez-vous fixé** (voir Rendez-vous).
- À l'ajout et à l'importation, les courriels et numéros sont normalisés et les doublons écartés; les contacts exclus sont refusés.
- La première interaction sort la cible de l'étape **À contacter**.

Pages publiques et portail

Le Démarchage n'expose aucune page publique. L'adresse de réservation affichée sur chaque cible relève du chapitre Rendez-vous.

Modules qui enrichissent cette application



MODULE

`bf_outreach` (Démarchage, application). Le cœur du chapitre : campagnes, cibles, interactions, étapes, étiquettes, cadence, exclusion, rappels quotidiens, passerelle vers le CRM, actions de liste **Ajouter à une campagne de démarchage**, **Préparer les lettres** et **Envoyer le courriel de campagne**. Ajoute **Ne plus démarcher** et le compteur de cibles sur la fiche de contact, et **Cible de démarchage** et **Campagne de démarchage** sur l'opportunité. À activer : les groupes **Utilisateur** et **Gestionnaire**.

Le pont vers Courriels s'installe seul dès que l'application Courriels est présente.

MODULE

`bf_outreach_email` (Démarchage, réponses courriel). Reconnaît dans les courriels reçus les réponses des cibles actives et crée l'interaction entrante, avec **Courriel d'origine** comme lien vers le message archivé. Rien à configurer; il demande l'application Courriels (voir Courriels).

Deux autres ponts s'installent de la même façon et sont décrits dans leur chapitre : les appels journalisés depuis le téléphone (voir SMS, appels et téléphone SIP) et les rendez-vous réservés, qui posent le champ **Type de rendez-vous** sur la campagne (voir Rendez-vous). La fusion de lettres, elle, ne demande aucun pont : le bouton détecte l'application Lettres si elle est installée.

Comprendre

La cadence est calculée, puis mémorisée. Pour chaque cible, trois dates indépendantes : dernier appel plus intervalle, et de même pour les courriels et les lettres. Sans contact encore, la cible est due à la date de début de la campagne, ou à sa date d'ajout si elle est postérieure. Rien n'est dû une fois le quota du canal atteint. La **Prochaine action** est la plus proche des trois; à égalité, l'appel passe avant le courriel, le courriel

avant la lettre. Ces dates sont écrites sur la cible et ne dépendent jamais de l'heure de consultation : les filtres et le calendrier sont toujours justes.

Quatre choses arrêtent la cadence. Une étape de type Gagnée ou Abandonnée; une campagne en pause, close ou annulée; une réponse de la cible quand **Arrêter à la première réponse** est coché; et **Ne pas relancer avant**, qui décale sans suspendre. Avec **Jours ouvrables seulement**, une relance du samedi ou du dimanche glisse au lundi.

Le refus vaut partout, et la preuve reste. Ne plus contacter marque la cible, se propage à la fiche de contact, gèle la cadence, retire les activités en attente et consigne qui a noté le refus, quand et dans quels mots. L'importation refuse ensuite ce contact dans toute campagne, et l'envoi de courriel aussi. C'est ce que la loi canadienne anti-pourriel attend d'une organisation : un refus traité une fois, pour de bon.

Deux vérifications, pas une. Le drapeau d'exclusion est celui du Démarchage : mémorisé, filtrable. Le registre de consentement de Vie privée est autre chose : le Démarchage ne le recopie pas, il le consulte au moment d'agir, parce qu'un consentement peut être retiré à tout moment. Une cible peut donc être bloquée sans être marquée exclue.

Le dédoublonnage regarde le courriel et le numéro. Pas seulement le contact lié : deux fiches différentes qui portent le même courriel normalisé ou le même numéro au format international n'entrent pas deux fois dans une campagne.

Les ponts ne journalisent jamais deux fois. Chaque pont (courriels, appels, rendez-vous) avance un repère de date et garde un lien vers sa source. Réinitialiser le repère ne crée donc pas de doublon.

Ce qui se répare, et ce qui ne se répare pas tout seul. Les six étapes livrées peuvent être renommées sans être écrasées à la mise à niveau; en contrepartie, une correction du module ne les met pas à jour. Les compteurs des campagnes ne se trient pas en liste : ils sont calculés à la lecture pour rester rapides sur de grandes listes.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Une cible n'apparaît pas dans **Aujourd'hui**	Campagne en brouillon ou en pause, quota du canal atteint, cible qui a répondu, ou **Ne pas relancer avant** posé	Vérifiez l'état de la campagne, les compteurs de la cible et son champ **Ne pas relancer avant**
Envoyer le courriel n'apparaît pas sur la cible	La campagne n'a pas de **Modèle de courriel**	Choisissez un gabarit sur la campagne
L'envoi refuse une cible	Cible exclue, contact marqué **Ne plus démarcher**, ou consentement retiré dans Vie privée	Respectez le refus; un gestionnaire peut sélectionner **Lever l'exclusion** si la demande était une erreur
Un contact ne peut pas être ajouté à la campagne	**Ne plus démarcher** coché sur sa fiche, ou doublon de courriel ou de numéro	Vérifiez la fiche et la campagne; décochez **Ignorer les doublons** seulement en connaissance de cause
Une réponse reçue n'a pas été reconnue	Adresse d'expédition différente de celle de la cible, courriel absent de Courriels, cible déjà close, ou message plus vieux que sept jours à l'installation du pont	Journalisez le courriel à la main avec **Journaliser un courriel** et corrigez le courriel de la cible

Symptôme	Cause probable	Correctif
Aucun rappel quotidien ne paraît	**Rappels automatiques** sur « Aucune »	Choisissez un mode de rappel, puis **Générer les rappels du jour**
Les colonnes de compteurs ne se trient pas	Compteurs calculés à la lecture	Passez par le tableau croisé des cibles
Lever l'exclusion est absent	Réservé au groupe **Gestionnaire**	Demandez à un gestionnaire

Voir aussi

- Contacts : les fiches d'où viennent les cibles et l'indicateur **Ne plus démarcher**.
- CRM : le pipeline où aboutissent les cibles converties.
- Courriels : l'archive dans laquelle les réponses sont reconnues.
- SMS, appels et téléphone SIP : appeler depuis la cible et journaliser les appels d'eux-mêmes.
- Rendez-vous : les réservations qui avancent les dossiers.
- Lettres : la fusion des lettres de campagne.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : le registre de consentement consulté avant chaque sollicitation.
- Les gestes communs à toutes les applications : filtres, importation, activités et fil de discussion.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Expérience client

Mesurer la satisfaction des clients par vagues NPS et feedback continu, traiter les plaintes et publier des témoignages consentis, sans sursolliciter.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Expérience client, Expérience client - tuile tableau de bord, Expérience client - digest quotidien, Expérience client : XP Fox Quest, Expérience client - pont Helpdesk, Expérience client : exclusion des boucles ouvertes (mailing), Expérience client : panneau de mise en route, Expérience client : feedback au portail, Expérience client - pont Vie privée (Loi 25), Expérience client : feedback post-signature, Expérience client : invitation de sondage par SMS, Expérience client : revenu récurrent à risque, Expérience client : témoignages sur le site web, Expérience client : CSAT post-maintenance, Expérience client : sondage donateur · Applications de base : Sondages, Évaluation des clients, Trackers UTM, Discussion · Révisé le 2026-09-12

L'application **Expérience client** réunit en un seul registre tout ce que vos clients vous disent : réponses aux sondages NPS, évaluations reçues par courriel, commentaires entendus en rencontre, plaintes et témoignages. Elle s'adresse aux personnes qui portent la relation client : direction, chargés de compte, coordination. Le résultat concret est un score de satisfaction auquel on peut se fier, une boucle de rattrapage pour chaque client mécontent, un dossier complet par plainte et des témoignages publiables parce que le consentement est consigné.

Vue d'ensemble

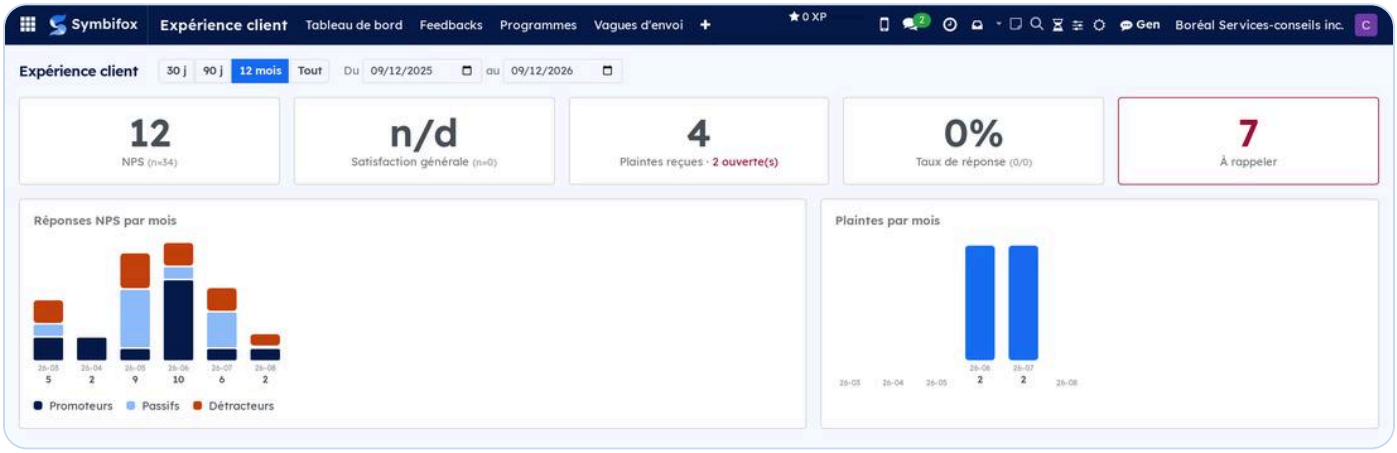
Quatre notions structurent l'application.

- Un **feedback** est une entrée du registre : une note, un commentaire ou les deux, avec sa date, son canal (sondage, évaluation par courriel, saisie manuelle, rencontre, autre) et le client concerné. Un feedback de type NPS est classé promoteur, passif ou détracteur.
- Un **programme** relie un sondage de l'application Sondages à une intention de mesure : NPS relationnel, CSAT transactionnel, pulse continu ou feedback interne (360). Le programme fixe le gabarit d'invitation, le délai de rappel et la cadence minimale entre deux sollicitations.
- Une **vague d'envoi** invite un lot de contacts à répondre au sondage d'un programme. Chaque destinataire reçoit son propre lien de réponse, et les non-répondants sont relancés.
- Une **plainte** est un dossier à part, calqué sur la norme ISO 10002 : gravité, accusé de réception réel, analyse de cause, action corrective, puis vérification de la satisfaction du plaignant.

Le **témoignage** ferme le cycle : un répondant satisfait qui accepte d'être cité devient candidat, et sa citation ne se publie qu'une fois le consentement consigné.

Ce qui distingue l'approche Symbifox tient en deux mots : honnêteté et retenue. Le score NPS affiché porte sur une fenêtre glissante annoncée (douze mois par défaut) et reste masqué sous dix réponses, parce qu'en deçà la marge d'erreur dépasse vingt points. Et chaque demande d'avis, quelle que soit l'application qui l'émet, passe par les mêmes garde-fous : pause entre deux sollicitations du même contact, liste de blocage des courriels, liste « Ne pas contacter » du module Vie privée, exclusion des clients en recouvrement.

L'écran d'accueil de l'application est le tableau de bord d'expérience : score NPS, satisfaction, plaintes ouvertes et taux de réponse sur la période choisie, tendances mensuelles et thèmes récurrents.



Le tableau de bord d'expérience

L'application s'appuie sur Sondages (le questionnaire et la question de score), sur Contacts (les destinataires et l'historique de sollicitation) et sur Projet (le mandat auquel un feedback ou une plainte se rattache). Quatorze modules ponts la relient aux autres applications; ils sont décrits dans Modules qui enrichissent cette application.

Configuration

Accès et droits

L'application définit deux groupes, dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, sous la catégorie **Expérience client**.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Opérateur	Tous les menus sauf **Configuration** : programmes, vagues, feedbacks, plaintes et témoignages. Ne voit pas les entrées de feedback interne (360). Reçoit aussi le droit d'utilisateur de Sondages.
Gestionnaire	Tout, y compris **Configuration** › **Paramètres** et les feedbacks internes (360).

Un client connecté au portail voit uniquement les feedbacks de sa propre société, jamais les entrées internes (voir Pages publiques et portail).

Paramètres

Les réglages se trouvent dans **Expérience client** › **Configuration** › **Paramètres**, section **Expérience client**.

Réglage	Effet
Activité automatique de suivi	Crée une activité de suivi pour le responsable dès qu'un détracteur (note de 0 à 6 sur 10) ou une note insatisfaite (moins de 3 sur 5) arrive.
Ingérer les évaluations par courriel	Copie chaque évaluation reçue (projets, billets) dans le registre des feedbacks.
Anti-sursollicitation	Nombre de jours minimum entre deux demandes d'avis au même contact, tous canaux confondus. Trente jours par défaut; « 0 » désactive le garde-fou.
Échéance de boucle fermée	Délai, en jours, de l'activité créée pour un détracteur. En pratique, recontactez sous 24 à 72 heures.

Réglage	Effet
Avertir de chaque réponse	Envoie un avis au responsable à chaque réponse, promoteurs compris. Sans cette option, seuls les détracteurs se signalent.
Candidats témoignage	Crée une activité (échéance de cinq jours) quand un répondant accepte d'être cité.
Fenêtre NPS	Fenêtre glissante, en jours, du score affiché. 365 jours par défaut, seule fenêtre honnête à petit volume.
Contact de test	Contact qui reçoit les courriels de **Envoyer un essai**. Prenez une adresse à vous : l'essai part pour vrai.
Délai d'accusé de réception	Nombre de jours pour accuser réception d'une plainte; calcule l'échéance affichée sur chaque plainte.

Les modules ponts ajoutent leurs propres réglages à la même page : **Ticket automatique pour les détracteurs**, **Feedback après signature**, **Feedback après maintenance**, **Invitations de sondage par SMS** avec **Ligne SMS d'envoi**, et **Programme expérience donateur**. Tous sont désactivés par défaut.

> **IMPORTANT**
> L'option **Avertir de chaque réponse** s'active en connaissance de cause. Une notification reçue pour tout finit par ne plus être lue, y compris le jour où elle annonce un détracteur.

Données de base

Avant la première vague, il vous faut :

1. Un sondage dans Sondages qui contient une question de type « Échelle » (de 0 à 10 pour un NPS), au besoin une question texte pour le commentaire et une question à choix simple qui demande la permission de citer le répondant.
2. Un programme de mesure qui pointe vers ce sondage (voir Créer un programme de mesure). La démo Boréal en livre deux, dont le programme « Rétroaction 360 » fourni avec l'application et son sondage.
3. Des contacts avec une adresse courriel valide dans Contacts.
4. Facultatif : des thèmes de feedback (délais, communication, prix, qualité). Les thèmes n'ont pas de menu propre : ils se créent au fil de la saisie dans **Thèmes**, sur un feedback ou une plainte.

Quatre gabarits de courriel sont fournis : invitation au sondage, rappel de sondage, accusé de réception de plainte et invitation à une rétroaction 360. Ils reprennent le logo et la couleur de votre organisation, existent en français et en anglais, et portent un lien de désabonnement signé.

Premiers pas

Ce parcours lance une première vague NPS sur la démo Boréal, avec un essai avant l'envoi réel.

1. Allez à **Expérience client** › **Configuration** › **Paramètres** et, dans **Contact de test**, sélectionnez votre propre fiche contact. Sélectionnez **Enregistrer**.
2. Allez à **Expérience client** › **Programmes** et ouvrez le programme NPS de la liste pour vérifier son sondage et son délai de rappel.
3. Allez à **Expérience client** › **Vagues d'envoi** et sélectionnez **Nouveau**.

4. Saisissez un nom, par exemple « NPS automne 2026 », puis sélectionnez le programme dans **Programme**.
5. Dans l'onglet **Destinataires**, ajoutez quelques contacts de la démo, par exemple ceux de Clinique dentaire Rosemont et de Métallurgie Beauce-Sud.
6. Sélectionnez **Envoyer un essai** : l'invitation réelle part vers votre contact de test, et vers personne d'autre. Ouvrez le courriel reçu et répondez au sondage pour voir le parcours du client.
7. Revenez à la vague et sélectionnez **Envoyer les invitations**.

La vague passe à l'état **Envoyée**, la date d'envoi se remplit et l'onglet **Invitations** liste une réponse en attente par destinataire. Les réponses complétées apparaîtront dans **Feedbacks**, et le rappel partira de lui-même aux non-répondants après le délai fixé sur le programme.

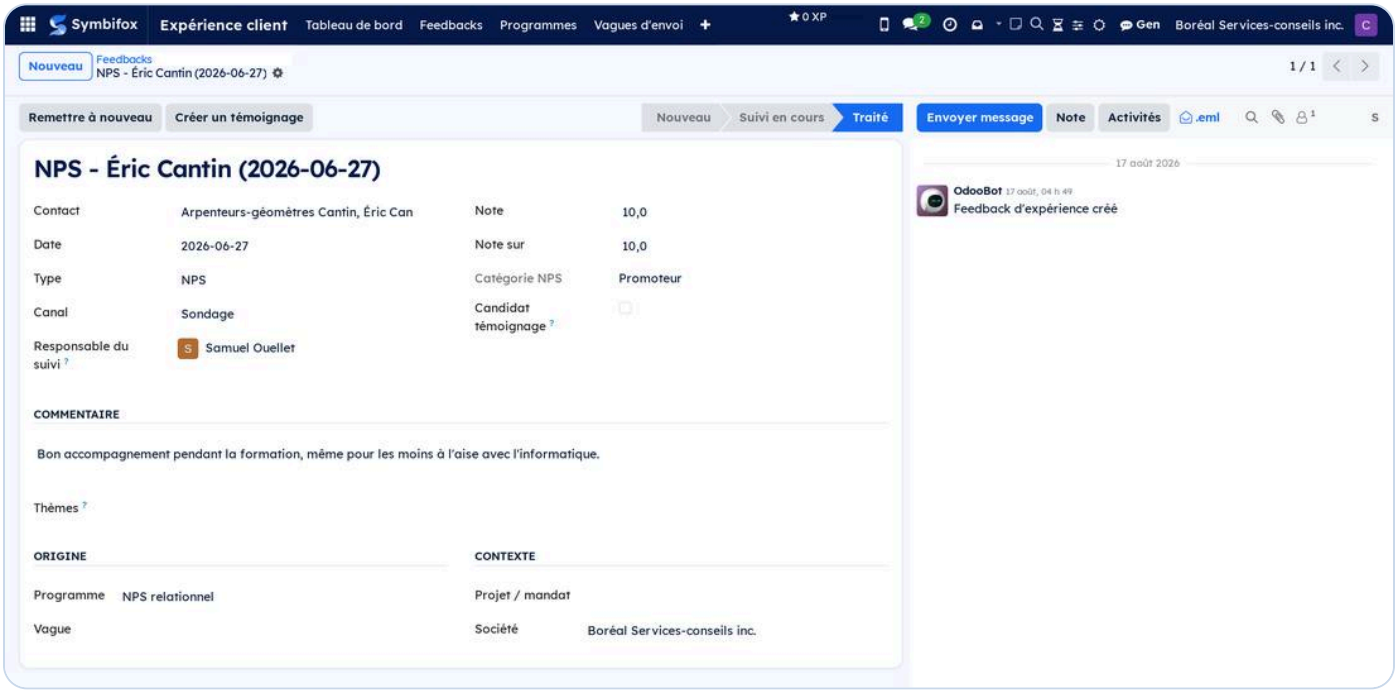
Tâches courantes

Consigner un feedback entendu en rencontre ou au téléphone

Un client qui vous fait un commentaire de vive voix mérite la même trace qu'un répondant au sondage.

1. Allez à **Expérience client** › **Feedbacks** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez le client dans **Contact** et, s'il y a lieu, le mandat dans **Projet / mandat**.
3. Dans **Type**, choisissez **Commentaire**, **Satisfaction (CSAT)** ou **NPS**, puis le **Canal** (**Rencontre**, **Saisie manuelle** ou **Autre**).
4. Saisissez la note dans **Note** et son maximum dans **Note sur**, si le client en a donné une.
5. Saisissez ses mots dans **Commentaire** et rattachez un ou plusieurs **Thèmes**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le feedback paraît dans le registre à l'état **Nouveau**. Si la note est celle d'un détracteur ou d'un insatisfait, la case **À rappeler** se coche et une activité de suivi est créée pour le **Responsable du suivi**.



Un feedback dans le registre

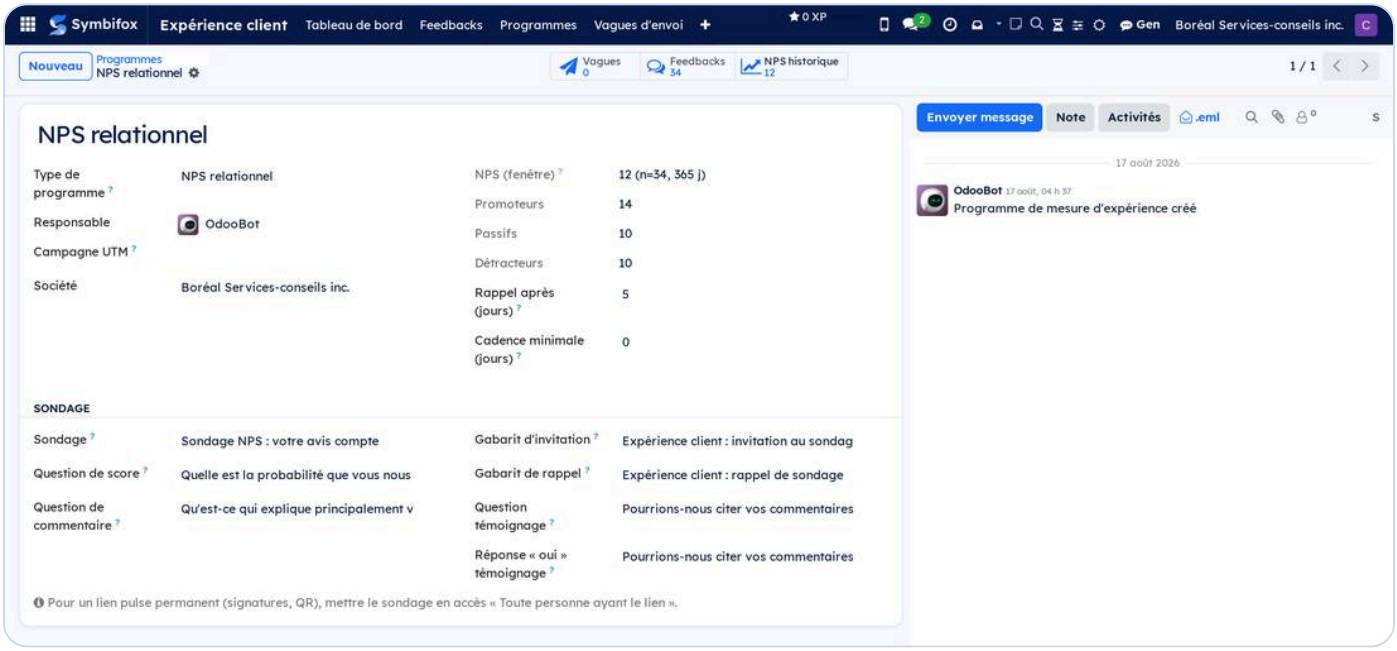
Créer un programme de mesure

Un programme est le contrat entre un sondage et une façon de l'utiliser. Créez-en un par intention : un NPS relationnel annuel, un CSAT après chaque livraison, une rétroaction interne.

Préalable : le sondage existe déjà dans Sondages avec sa question « Échelle ».

1. Allez à **Expérience client** › **Programmes** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et choisissez le **Type de programme** : **NPS relationnel**, **CSAT transactionnel**, **Pulse continu** ou **Feedback interne (360)**.
3. Dans **Sondage**, sélectionnez le questionnaire; précisez au besoin **Question de score**, **Question de commentaire**, **Question témoignage** et **Réponse « oui » témoignage**.
4. Sélectionnez le **Gabarit d'invitation** et, si vous voulez un message de relance distinct, le **Gabarit de rappel**.
5. Saisissez **Rappel après (jours)** (« 0 » pour aucun rappel) et **Cadence minimale (jours)** propre au programme (« 90 » convient à un NPS relationnel, « 30 » à du transactionnel).
6. Facultatif : sélectionnez une **Campagne UTM** pour attribuer les réponses à une campagne.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le programme affiche ses boutons d'accès rapide **Vagues**, **Feedbacks** et **NPS historique**, ainsi que son score sur la fenêtre glissante dès que dix réponses sont réunies.



Un programme NPS

> **NOTE**
> Un programme de type **Feedback interne (360)** est réservé au groupe **Gestionnaire**. Ses entrées sont classées sous la personne évaluée, et l'option **Masquer le répondant (360)**, active par défaut, garde le répondant hors du registre.

Lancer une vague d'envoi

Une vague invite un lot de contacts et suit leurs réponses. Elle se prépare, s'essaie, puis s'envoie.

Préalables : un programme actif et, pour l'essai, un **Contact de test** dans les paramètres.

1. Allez à **Expérience client** › **Vagues d'envoi** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et sélectionnez le **Programme**; la **Campagne UTM** se remplit depuis le programme et reste modifiable.
3. Facultatif : saisissez une **Date limite de réponse**; le sondage refusera les réponses après cette date.
4. Dans l'onglet **Destinataires**, ajoutez les contacts à inviter.
5. Sélectionnez **Envoyer un essai** pour recevoir l'invitation réelle sur votre contact de test.
6. Sélectionnez **Envoyer les invitations**.

La vague passe à **Envoyée**. Chaque destinataire reçoit une invitation avec son propre lien; ceux qui n'ont pas d'adresse courriel sont ignorés et listés dans le fil de discussion, tout comme ceux qu'un garde-fou a écartés. L'onglet **Invitations** montre l'état de chaque réponse; **Invités**, **Réponses complétées**, **Taux de réponse (%)** et **Score NPS** se mettent à jour au fil des réponses.

> **ASTUCE**
> Un essai n'est pas un envoi. Il ignore délibérément tous les garde-fous, ne marque pas le contact comme sollicité, ne compte dans aucune statistique et ne crée aucun feedback. Il prouve que le courriel part, dans la langue du destinataire, avec un lien qui fonctionne; il ne prouve pas la boucle fermée.

Relancer, compléter et fermer une vague

Après l'envoi, la vague reste un dossier vivant jusqu'à sa fermeture.

1. Allez à **Expérience client** › **Vagues d'envoi** et ouvrez la vague à l'état **Envoyée**.
2. Pour relancer les non-répondants sans attendre le rappel automatique, sélectionnez **Envoyer un rappel**.
3. Pour inviter des contacts ajoutés après l'envoi, complétez l'onglet **Destinataires** puis sélectionnez **Inviter les nouveaux destinataires**.
4. Pour clore la collecte, sélectionnez **Fermer**; **Rouvrir** annule cette fermeture.

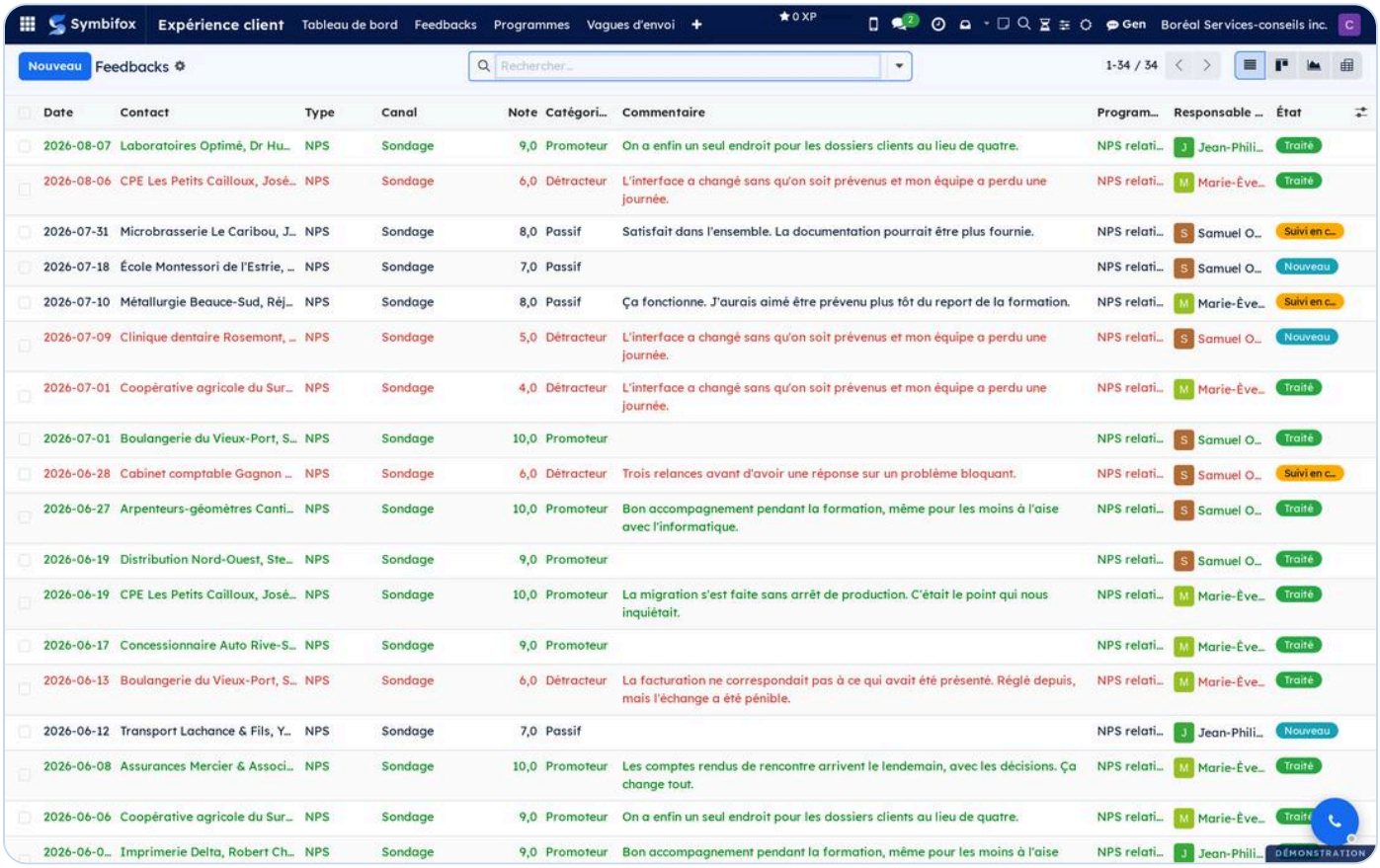
Dernier rappel enregistre la date de la relance. Une vague dont la date limite est passée se ferme d'elle-même lors de l'entretien quotidien.

Traiter un détracteur (boucle fermée)

Un client qui donne 6 ou moins sur 10, ou moins de 3 sur 5, attend une réaction. L'application la matérialise par une activité; à vous de la mener.

1. Allez à **Expérience client** › **Feedbacks** et activez le filtre **À rappeler (boucle fermée)**.
2. Ouvrez le feedback et lisez le **Commentaire** et les **Thèmes**.
3. Sélectionnez **Démarrer le suivi** : l'état passe à **Suivi en cours**.
4. Contactez le client, puis notez l'échange dans le fil de discussion.
5. Sélectionnez **Marquer traité**.

Le feedback passe à **Traité** et sort de la tuile et du digest. **Remettre à nouveau** ramène l'entrée à **Nouveau** si le suivi doit reprendre. Avec le pont Assistance, **Créer un ticket de suivi** ouvre un billet lié dans l'équipe **Plaintes**.



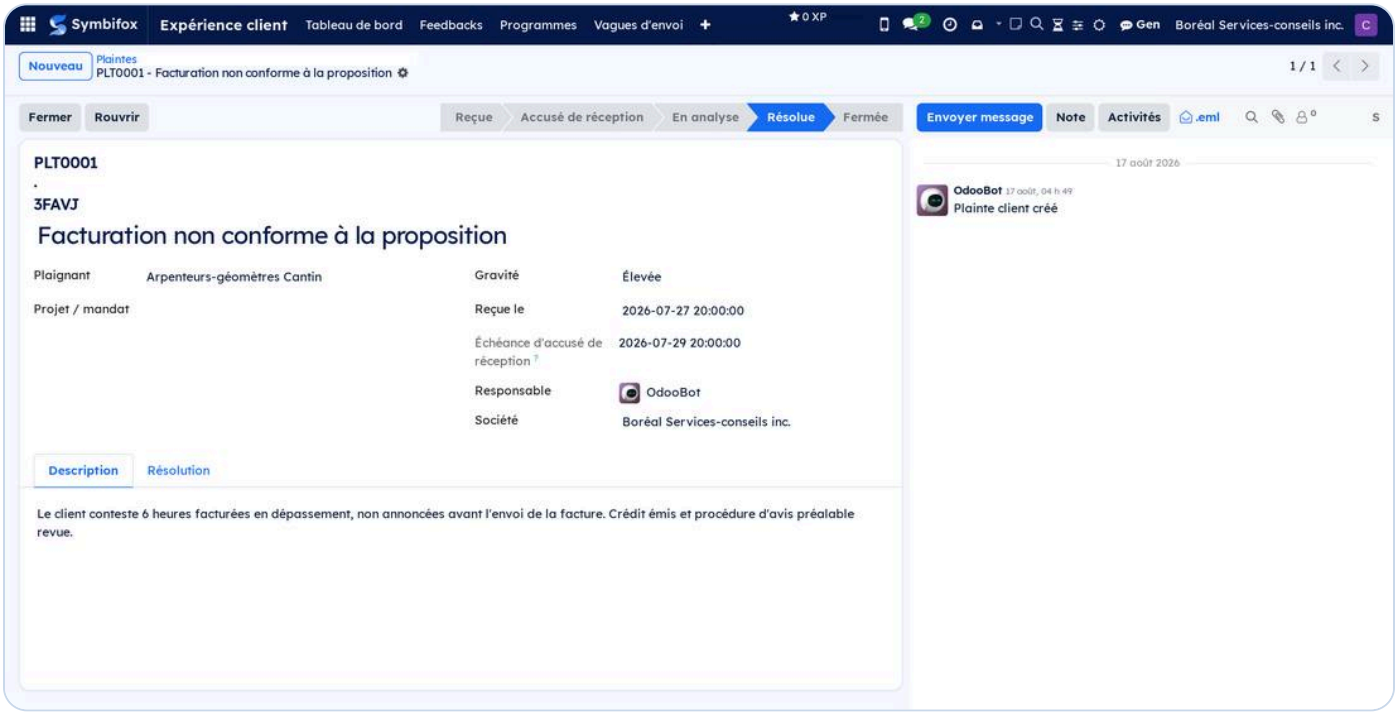
Le registre des feedbacks

Consigner et traiter une plainte

Une plainte suit cinq étapes : réception, accusé de réception, analyse, résolution, fermeture avec vérification de la satisfaction.

1. Allez à **Expérience client** › **Plaintes** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'**Objet**, sélectionnez le **Plaignant** (ou saisissez **Nom du contact** et **Courriel du contact** s'il n'a pas de fiche), la **Gravité** (**Faible**, **Moyenne**, **Élevée**, **Critique**) et le **Responsable**.
3. Dans l'onglet **Description**, décrivez la plainte, puis sélectionnez **Enregistrer**. L'**Échéance d'accusé de réception** se calcule d'après le délai des paramètres.
4. Sélectionnez **Accuser réception** : le plaignant reçoit le courriel d'accusé avec son **Code de confirmation**, et **AR envoyé le** se remplit.
5. Sélectionnez **Démarrer l'analyse**, puis, dans l'onglet **Résolution**, saisissez **Cause fondamentale**, **Action corrective** et **Résolution**.
6. Sélectionnez **Marquer résolue**.
7. Une fois le plaignant informé, sélectionnez **Fermer**, puis cochez **Plaignant satisfait du traitement** après l'avoir vérifié auprès de lui.

La plainte affiche **Délai d'AR (h)** et **Délai de résolution (j)**, deux indicateurs ISO 10002. **Rouvrir** ramène un dossier fermé en analyse. Avec le pont Assistance, **Créer un ticket** ouvre un billet lié dans l'équipe **Plaintes**.



Une plainte en traitement

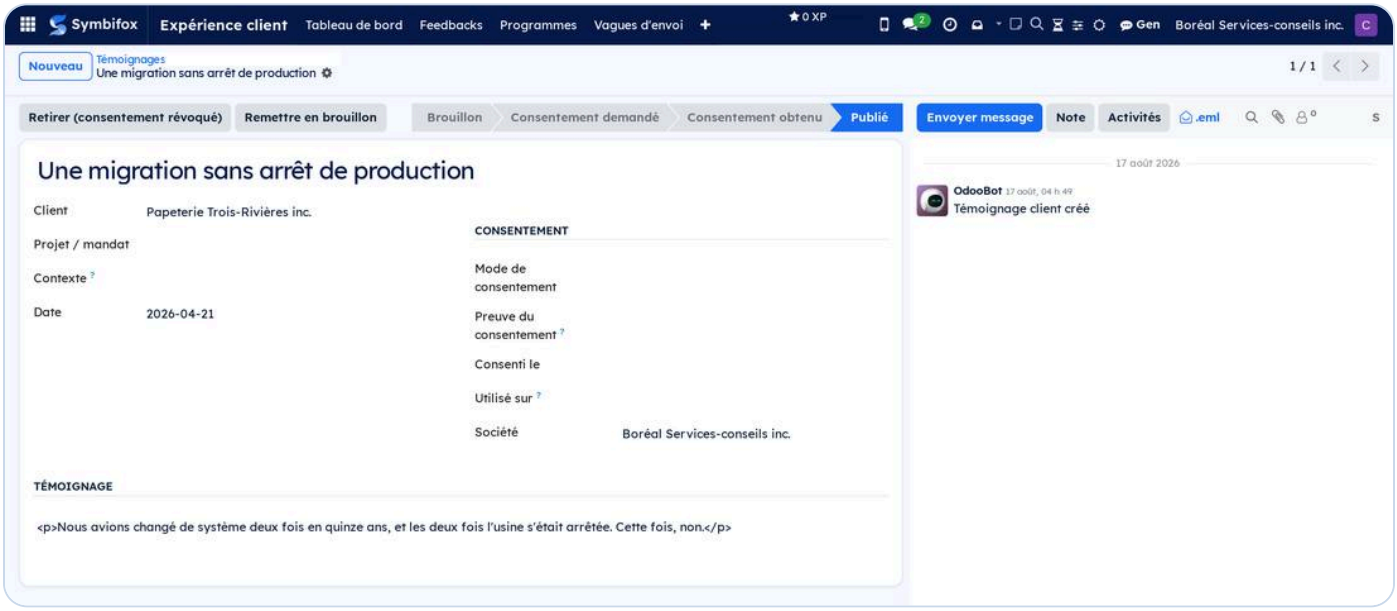
> ⚠ **AVERTISSEMENT**
>
> Ne communiquez jamais le **Numéro (interne)** au plaignant : sa séquence révèle le volume de plaintes reçues. Le **Code de confirmation**, non séquentiel, est fait pour ça.

Recueillir et publier un témoignage

Un témoignage naît d'un feedback dont le répondant a accepté d'être cité, ou d'une saisie directe. Rien ne se publie sans consentement consigné.

1. Allez à **Expérience client** › **Feedbacks**, activez le filtre **Candidats témoignage** et ouvrez le feedback.
2. Sélectionnez **Créer un témoignage** : un brouillon reprend le commentaire, le client et le mandat.
3. Ajustez le **Titre**, le **Témoignage** et le **Contexte**.
4. Obtenez l'accord du client, puis choisissez le **Mode de consentement** (**Verbal** ou **Écrit (courriel, lettre)**) et saisissez la **Preuve du consentement**.
5. Sélectionnez **Consentement obtenu**, puis **Publier**.
6. Saisissez dans **Utilisé sur** les endroits où la citation est reprise (site, soumission, page LinkedIn).

Le témoignage passe à **Publié** avec sa date. **Refusé par le client** le classe sans suite; **Retirer (consentement révoqué)** le retire partout et vous rappelle les emplacements notés dans **Utilisé sur**; **Remettre en brouillon** recommence le cycle. Avec le pont Vie privée, **Demander le consentement (Loi 25)** envoie une demande formelle au client et **Vérifier le consentement** aligne l'état du témoignage sur la réponse reçue.



Un témoignage consenti

Diffuser un lien de sondage permanent (pulse)

Un programme de type pulse recueille des avis en continu, sans vague, par un lien permanent affiché dans vos signatures ou sur une affiche.

Préalable : dans Sondages, le sondage du programme est en accès « Toute personne ayant le lien ».

1. Allez à **Expérience client** › **Programmes** et ouvrez le programme.
2. Dans la section **Pulse (lien public permanent)**, copiez l'**URL publique (pulse)**.
3. Pour une signature de courriel, copiez l'**Extrait HTML pour signature** et collez-le tel quel.
4. Pour une affiche ou un comptoir, sélectionnez **Télécharger le QR code**.

Les réponses reçues par ce lien rejoignent le registre au canal **Sondage**, rattachées au programme.

Mener une rétroaction interne (360)

Un programme interne applique la mécanique des vagues à une personne de l'équipe plutôt qu'à un service. Réservé au groupe **Gestionnaire**.

1. Allez à **Expérience client** › **Vagues d'envoi** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez le programme « Rétroaction 360 » dans **Programme**.
3. Dans **Personne évaluée**, sélectionnez la personne sur qui porte la rétroaction; laissez vide pour un pouls qui porte sur l'organisation.
4. Ajoutez les répondants dans l'onglet **Destinataires** et sélectionnez **Envoyer les invitations**.

Le bouton d'accès rapide **Résultat 360** affiche la moyenne reçue par la personne évaluée, masquée sous trois réponses. Les entrées sont classées sous la personne évaluée, jamais sous le répondant, et les résumés sont groupés par vague pour que deux rondes sur la même personne ne se mélangent pas.

> **NOTE**
> Le masquage du répondant porte sur le registre, pas sur la base de données : un gestionnaire garde accès à la réponse du sondage. Dans une équipe de trois, un commentaire reste reconnaissable. Dites-le avant de demander aux gens de répondre.

Inviter par SMS les contacts sans courriel

Le pont SMS rejoint les destinataires d'une vague qui n'ont pas d'adresse courriel mais ont un numéro de téléphone.

Préalables : l'option **Invitations de sondage par SMS** et une **Ligne SMS d'envoi** dans les paramètres.

1. Allez à **Expérience client** › **Vagues d'envoi** et ouvrez la vague envoyée.
2. Sélectionnez **Inviter par SMS**.

Jusqu'à cinq destinataires reçoivent leur lien personnel par texto à chaque sélection, pour respecter le plafond quotidien du fournisseur. Répétez l'action au besoin; les garde-fous s'appliquent.

Exclure les boucles ouvertes d'un envoi de masse

Le pont E-mail Marketing évite d'envoyer une promotion à un client qu'on est en train de rattraper.

1. Allez à **E-mail Marketing** et ouvrez l'envoi de masse.
2. Cochez **Exclure les boucles CX ouvertes**.
3. Envoyez normalement.

À l'envoi, les destinataires dont le contact a un feedback à rappeler non traité ou une plainte ouverte sont retirés de la liste, que la liste soit une liste de diffusion ou des contacts. Décochée, l'option ne change rien au comportement habituel.

Analyser les résultats

Deux écrans servent l'analyse : le tableau de bord pour la lecture d'ensemble, l'analyse pour creuser.

1. Allez à **Expérience client** › **Tableau de bord** et choisissez la période.
2. Lisez le NPS avec son nombre de réponses, la satisfaction, les plaintes ouvertes et le taux de réponse, puis les tendances mensuelles et les thèmes.
3. Pour un croisement précis, allez à **Expérience client** › **Analyse**, passez en vue tableau croisé et groupez par **Programme**, **Thème** ou **Mois**.

Les **Thèmes** sont l'axe de la boucle externe : revoyez-les périodiquement dans le tableau croisé pour repérer les causes récurrentes et alimenter vos actions correctives.

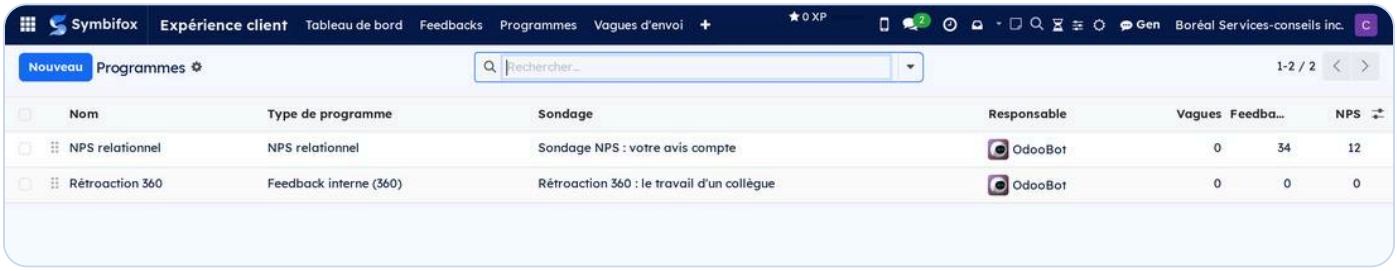
Les menus, un à un

Expérience client › **Tableau de bord** : écran d'accueil. Sélecteur de période, puis NPS (avec le nombre de réponses), satisfaction, plaintes ouvertes et taux de réponse, tendances mensuelles et thèmes. C'est la lecture hebdomadaire de la direction.

Expérience client › **Feedbacks** : le registre unifié, en liste par défaut (34 entrées sur la démo), avec les colonnes contact, date, type, canal, note, catégorie NPS, programme, mandat, responsable et état. Les vues kanban, graphique et tableau croisé sont disponibles. Filtres utiles : **Détracteurs**, **Promoteurs**, **À traiter**, **À**

rappeler (boucle fermée), **Candidats témoignage**, **Mes suivis**; regroupements par **Type**, **Programme**, **Contact**, **Mois** et **Thème**.

Expérience client › **Programmes** : liste des programmes (2 sur la démo) avec le type, le sondage, le responsable, le nombre de vagues, le nombre de feedbacks et le NPS. Filtre **Archivés**, regroupement par **Type**.



Les programmes de mesure

Expérience client › **Vagues d'envoi** : liste des vagues avec le programme, l'état, la date d'envoi, les invités, les réponses complétées, le taux et le NPS. Vide sur la démo : l'aide affichée résume le principe, un lien personnel par destinataire et une relance automatique des non-répondants. Filtres **Brouillons** et **Envoyées**; regroupement par **Programme**, **Personne évaluée** et **État**.

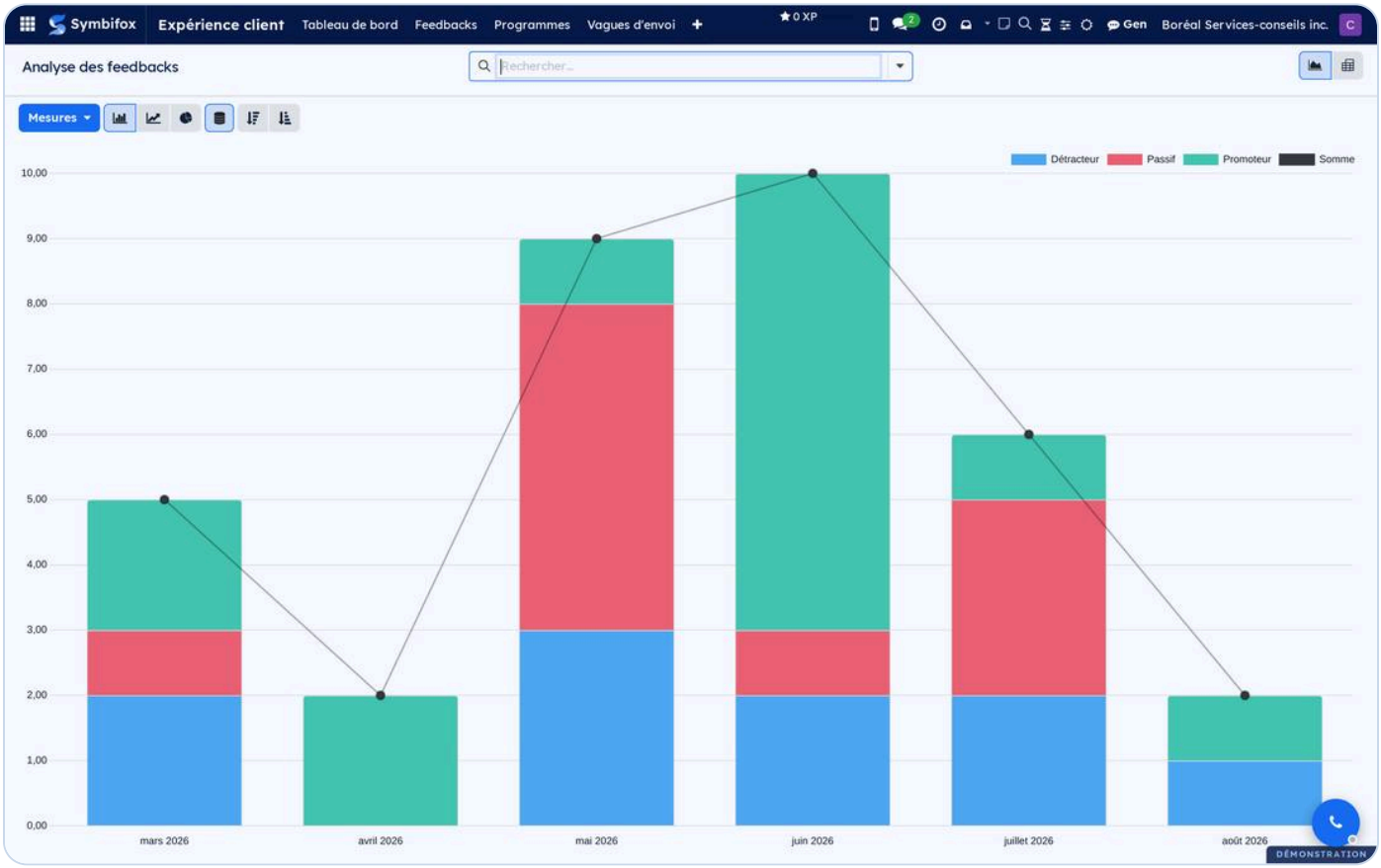
Expérience client › **Plaintes** : registre des plaintes (4 sur la démo) avec le numéro, l'objet, le plaignant, la gravité, la date de réception, l'échéance d'accusé de réception, le responsable et l'état. Filtres **Ouvertes**, **Accusé de réception en retard**, **Mes plaintes**; regroupement par **État**, **Gravité** et **Plaignant**.



Le registre des plaintes

Expérience client › **Témoignages** : liste des témoignages (3 sur la démo) avec le client, la date, le mode de consentement, l'état et les emplacements d'utilisation. Filtres **Publiables**, **Publiés**, **En attente de consentement**; regroupement par **État** et **Client**.

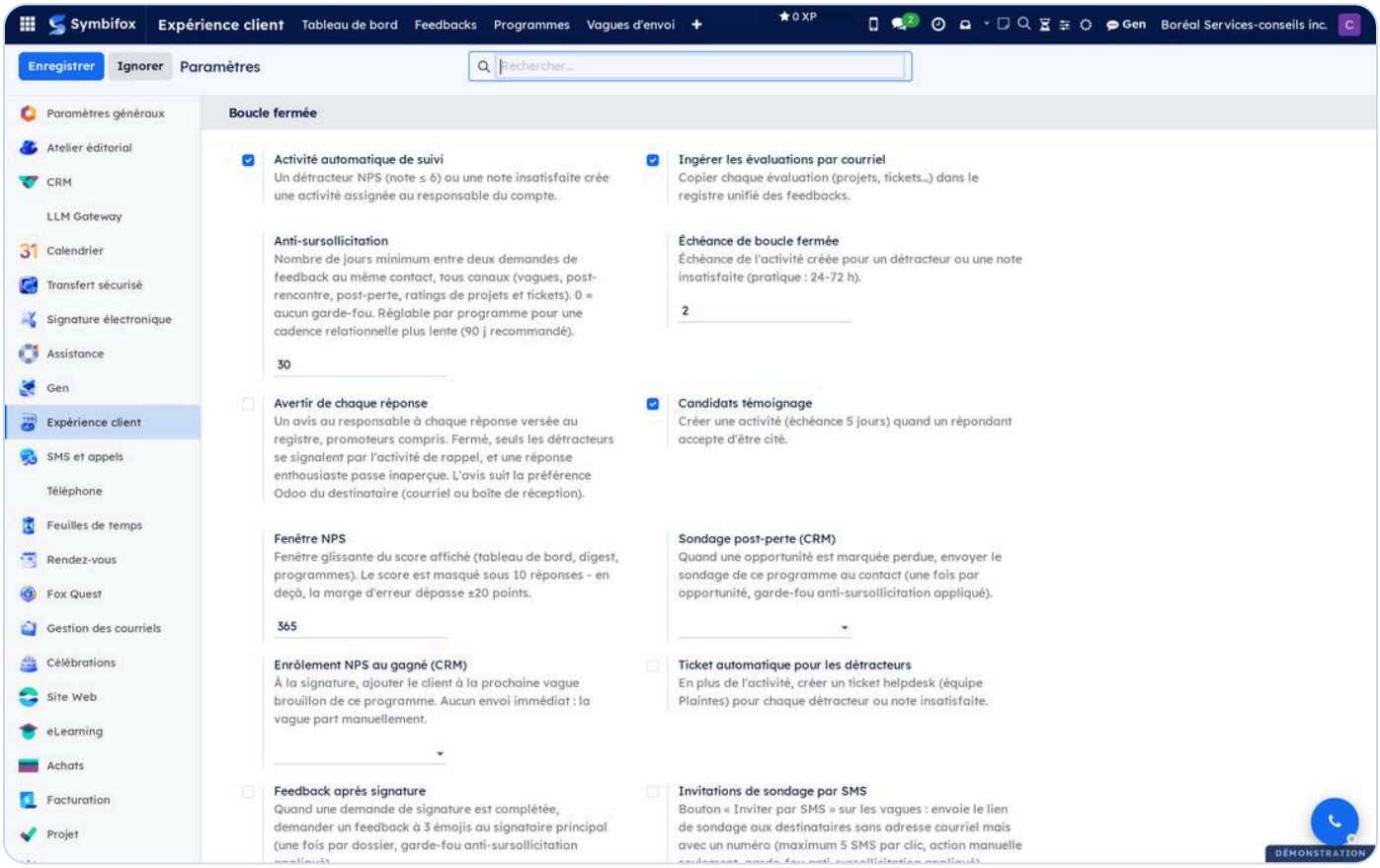
Expérience client › **Analyse** : les mêmes feedbacks, en graphique et en tableau croisé seulement, pour les croisements par programme, thème, mois ou catégorie NPS.



L'analyse des feedbacks

Expérience client › **Configuration** : menu de regroupement, visible du groupe **Gestionnaire** seulement.

Expérience client › **Configuration** › **Paramètres** : la page des réglages décrite dans Paramètres, avec les options ajoutées par les modules ponts.



Les paramètres de l'application

Référence

Champs du formulaire Feedback

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Contact	Client dont vient le feedback.	
Date	Date du feedback.	Obligatoire
Type	**NPS**, **Satisfaction (CSAT)**, **Commentaire** ou **Interne (360)**.	Obligatoire, **Commentaire**
Canal	**Sondage**, **Évaluation par courriel**, **Saisie manuelle**, **Rencontre** ou **Autre**.	Obligatoire, **Saisie manuelle**
Note et **Note sur**	Note reçue et son maximum (10 pour un NPS, 5 pour une évaluation).	
Catégorie NPS	**Promoteur**, **Passif** ou **Détracteur**, calculée d'après la note.	Calculé
Commentaire	Les mots du client.	
Thèmes	Causes récurrentes; même référentiel que les plaintes.	

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Programme, **Vague**, **Réponse au sondage**, **Évaluation d'origine**	Origine du feedback quand il vient d'un sondage ou d'une évaluation.	Renseignés automatiquement
Projet / mandat	Mandat concerné.	
Responsable du suivi	Reçoit l'activité de boucle fermée.	
Personne évaluée	Sur une entrée interne (360), la personne sur qui porte l'entrée.	
État	**Nouveau**, **Suivi en cours** ou **Traité**.	Obligatoire, **Nouveau**
À rappeler	Coché pour un détracteur ou un insatisfait; c'est ce que surveillent la tuile et le digest.	Calculé
Candidat témoignage	Le répondant accepte d'être cité.	
Témoignage	Témoignage créé depuis ce feedback.	

Champs du formulaire Programme

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du programme.	Obligatoire
Type de programme	**NPS relationnel**, **CSAT transactionnel**, **Pulse continu** ou **Feedback interne (360)**.	Obligatoire, **NPS relationnel**
Sondage	Questionnaire de l'application Sondages; la question de score doit être de type « Échelle ».	Obligatoire
Question de score	Question « Échelle » qui alimente le score; vide, la première question de ce type sert.	
Question de commentaire	Question texte dont la réponse devient le commentaire.	
Question témoignage et **Réponse « oui » témoignage**	Question à choix simple qui demande la permission de citer, et le choix qui vaut « oui ».	
Gabarit d'invitation et **Gabarit de rappel**	Courriels d'invitation et de rappel; sans gabarit de rappel, l'invitation est renvoyée.	Gabarits fournis
Campagne UTM	Campagne attribuée par défaut aux vagues.	
Responsable	Porteur du programme.	
Rappel après (jours)	Délai avant le rappel automatique; « 0 » pour aucun.	
Cadence minimale (jours)	Pause propre au programme entre deux sollicitations; « 0 » applique le réglage global.	
Masquer le répondant (360)	Sur un programme interne, garde le répondant hors du registre.	Coché
URL publique (pulse) et **Extrait HTML pour signature**	Lien permanent et extrait à coller, quand le sondage est en accès public.	Calculés

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Promoteurs, **Passifs**, **Détracteurs**, **Score NPS (historique)**, **NPS (fenêtre)**	Compteurs et scores; le score sur la fenêtre est masqué sous dix réponses.	Calculés

Champs du formulaire Vague d'envoi

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom de la vague.	Obligatoire
Programme	Programme dont le sondage est envoyé.	Obligatoire
État	**Brouillon**, **Envoyée** ou **Fermée**.	Obligatoire, **Brouillon**
Destinataires	Contacts à inviter; ceux sans courriel sont ignorés et listés dans le fil de discussion.	
Personne évaluée	Sur un programme interne, la personne sur qui porte la rétroaction. Refusée sur un autre type.	
Campagne UTM	Reprise du programme, modifiable.	
Date limite de réponse	Après cette date, le sondage refuse les réponses.	
Envoyée le et **Dernier rappel**	Dates de l'envoi et de la dernière relance.	Renseignés automatiquement
Invités, **Réponses complétées**, **Taux de réponse (%)**, **Score NPS**	Compteurs de la vague.	Calculés
Résultat 360	Moyenne reçue par la personne évaluée, masquée sous trois réponses.	Calculé

Champs du formulaire Plainte

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Numéro (interne)	Séquence interne, jamais communiquée au plaignant.	Automatique
Code de confirmation	Référence non séquentielle transmise dans l'accusé de réception.	Automatique
Objet	Résumé de la plainte.	Obligatoire
Plaignant, **Nom du contact**, **Courriel du contact**	Fiche contact, ou nom et courriel s'il n'en a pas.	
Gravité	**Faible**, **Moyenne**, **Élevée** ou **Critique**.	Obligatoire, **Moyenne**
État	**Reçue**, **Accusé de réception**, **En analyse**, **Résolue** ou **Fermée**.	Obligatoire, **Reçue**
Reçue le	Date et heure de réception.	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Échéance d'accusé de réception et **AR envoyé le**	Date limite calculée d'après les paramètres, et date réelle de l'accusé.	Calculés
Délai d'AR (h) et **Délai de résolution (j)**	Indicateurs ISO 10002.	Calculés
Résolue le	Date de la résolution.	Automatique
Plaignant satisfait du traitement	Vérification, après fermeture, de la satisfaction quant au traitement (pas au produit).	
Description et **Résolution**	Onglets de la plainte et de sa réponse.	Description obligatoire
Thèmes, **Cause fondamentale**, **Action corrective**	Analyse de la cause et mesure prise pour éviter la répétition.	
Projet / mandat, **Responsable**, **Feedback d'origine**	Rattachements.	

Rapports et exports

L'écran **Analyse** offre le graphique et le tableau croisé sur tout le registre, exportables comme toute vue Symbifox (voir Les gestes communs à toutes les applications). Le **Tableau de bord** donne la lecture par période. Le bouton **Télécharger le QR code** d'un programme produit une image à imprimer. Aucun rapport PDF n'est fourni par cette application.

Automatisations

- **Entretien des vagues**, chaque jour : ferme les vagues dont la date limite est passée, relance les non-répondants après le délai du programme, et réinvite les contacts qu'un garde-fou avait écartés une fois leur pause écoulée.
- **Plaintes sans accusé de réception**, chaque jour : avertit le responsable quand l'échéance d'accusé approche ou est dépassée.
- **Boucle fermée** : à chaque détracteur ou note insatisfaite, une activité de suivi part au responsable, avec l'échéance fixée dans les paramètres.
- **Ingestion des évaluations** : chaque évaluation reçue par courriel (projets, billets) est copiée dans le registre.
- **Candidats témoignage** : une activité de cinq jours est créée quand un répondant accepte d'être cité, si l'option est activée.
- **Vérification après clôture** : à la fermeture d'une plainte, une activité de suivi de satisfaction est planifiée.
- **Garde-fous de sollicitation** : chaque demande d'avis, d'où qu'elle vienne, vérifie la pause par contact, la liste de blocage, la liste « Ne pas contacter » et le recouvrement en cours. Un contact écarté est noté dans le fil de discussion et repris plus tard, jamais supprimé, pour ne pas biaiser l'échantillon.

Pages publiques et portail

- `/cx/unsubscribe/…` : lien de désabonnement signé, au pied de chaque courriel de demande d'avis. Le contact qui l'ouvre rejoint la liste de blocage des courriels, que tous les garde-fous respectent.

- `/temoignages` : page publique qui affiche les témoignages à l'état **Publié** (citation, nom et société du client), filtrés sur la société du site. Aucun menu de site n'est ajouté; vous choisissez où lier la page. Un témoignage retiré disparaît sur-le-champ.
- `/my/feedback` : page **Mon feedback** du portail client. Le client connecté consulte les feedbacks de sa société (date, type, note, commentaire, jamais les entrées internes) et peut déposer un commentaire libre, enregistré au canal **Autre**.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_cx_dashboard` (Expérience client, tableau de bord Symbifox). Ajoute une tuile NPS dans la rangée **Actions requises** du tableau de bord : score sur la fenêtre honnête avec son nombre de réponses, feedbacks à rappeler, plaintes ouvertes et candidats témoignage. S'installe de lui-même avec le tableau de bord Symbifox (voir Mon bureau, Tableau de bord et Progression).

Les ponts qui suivent s'installent aussi d'eux-mêmes dès que l'application voisine est présente; aucun n'envoie quoi que ce soit au client sans une option activée.

MODULE

`bf_cx_digest` (Expérience client, digest quotidien). Ajoute une section **Expérience client** au digest quotidien : feedbacks à rappeler, plaintes ouvertes (accusé en retard signalé) et candidats témoignage. La section se tait quand il n'y a rien à faire. Réglage **Inclure l'expérience client** dans la configuration du digest.

MODULE

`bf_cx_gamification` (Expérience client, Fox Quest). Accorde de l'XP au responsable quand un suivi de boucle fermée passe à **Traité** et quand une plainte est résolue, une seule fois par enregistrement. Rien n'est envoyé au client (voir Fox Quest (ludification)).

MODULE

`bf_cx_helpdesk` (Expérience client, Assistance). Crée une équipe **Plaintes** et un canal **Expérience client**, ajoute **Créer un ticket** sur une plainte et **Créer un ticket de suivi** sur un feedback, avec lien dans les deux sens, et le réglage **Ticket automatique pour les détracteurs** (voir Assistance (billets)).

MODULE

`bf_cx_mass_mailing` (Expérience client, E-mail Marketing). Ajoute la case **Exclure les boucles CX ouvertes** sur un envoi de masse (voir Exclure les boucles ouvertes d'un envoi de masse).

MODULE

`bf_cx_onboarding` (Expérience client, mise en route). Affiche le panneau de mise en route en quatre étapes : créer un programme, régler la cadence anti-sursollicitation, lancer une première vague, configurer l'équipe Plaintes. Chaque étape se coche d'elle-même quand l'action est posée.

MODULE

`bf_cx_portal` (Expérience client, portail client). Ajoute la page **Mon feedback** du portail (voir Pages publiques et portail). Lecture bornée à la société du client; seul le texte du commentaire vient de lui.

MODULE

`bf_cx_privacy` (Expérience client, Vie privée). Ajoute une finalité « Témoignage client » avec son avis de consentement, le mode de consentement par le module Vie privée, les boutons **Demander le consentement (Loi 25)** et **Vérifier le consentement** sur un témoignage, le retrait automatique d'un témoignage publié quand le consentement expire ou est révoqué, et la liste « Ne pas contacter » qui bloque toute sollicitation (voir Vie privée (Loi 25 et autres cadres)).

MODULE

`bf_cx_sign` (Expérience client, Signatures électroniques). Quand une demande de signature est complétée, envoie au signataire principal une demande de feedback à trois émojis, une seule fois par dossier. Réglage **Feedback après signature**; la note reçue rejoint le registre (voir Signatures électroniques).

MODULE

`bf_cx_sms` (Expérience client, SMS). Ajoute **Inviter par SMS** sur une vague envoyée. Réglages **Invitations de sondage par SMS** et **Ligne SMS d'envoi**; action manuelle, cinq textos par sélection (voir SMS, appels et téléphone SIP).

MODULE

`bf_cx_subscription` (Expérience client, Abonnements). Ajoute sur la tuile du tableau de bord un indicateur de revenu récurrent à risque : la somme des coûts mensualisés des abonnements actifs gérés pour des clients qui ont un feedback à rappeler ou une plainte ouverte, en rouge dès qu'elle dépasse zéro (voir Abonnements).

MODULE

`bf_cx_website` (Expérience client, Site Web). Publie la page `/temoignages` (voir Pages publiques et portail). Rendu dynamique : un témoignage retiré disparaît aussitôt (voir Site Web, blogue et eLearning).

MODULE

`bf_cx_hosting` (Expérience client, Gestion d'hébergement). Quand une maintenance planifiée touchant un service client est marquée faite, envoie au client une demande de feedback à trois émojis. Réglage **Feedback après maintenance**; une demande possible par cycle de maintenance, les contacts internes exclus (voir Gestion d'hébergement).

MODULE

`bf_cx_fundraising` (Expérience client, Dons). Pour un organisme sans but lucratif : quand un don est validé, envoie au donateur le sondage du programme choisi dans **Programme expérience donateur**, une fois par don. Vide, rien ne part. Un donateur fidèle donne souvent : fixez la cadence minimale du programme à 90 jours (voir Dons et levée de fonds).

Trois autres ponts, vers Rencontres, CRM et Rendez-vous, sont décrits dans leur chapitre respectif : Rencontres, CRM et Rendez-vous.

Comprendre

Pourquoi le score se cache sous dix réponses. Trois réponses ne font pas une tendance. Sous dix réponses, la marge d'erreur d'un NPS dépasse vingt points : afficher le chiffre reviendrait à décorer le hasard. Le nombre de réponses est toujours affiché à côté du score, et la fenêtre glissante (365 jours par défaut) est annoncée. La même règle, resserrée à trois réponses, s'applique à la moyenne d'une rétroaction 360, parce que la population est plus petite.

Pourquoi les garde-fous diffèrent au lieu de supprimer. Si une vague retirait définitivement les contacts sollicités il y a peu, l'échantillon se biaiserait vers les clients qu'on interroge rarement. L'application les note dans le fil de discussion et l'entretien quotidien les réinvite une fois la pause écoulée. Les programmes internes échappent à ces garde-fous : le budget de sollicitation est une notion de clientèle.

Pourquoi le NPS ne passe pas par les évaluations à cinq étoiles. Les évaluations par courriel d'Odoo vont de 0 à 5. Le NPS vit dans le registre propre à l'application, alimenté par la question « Échelle » du sondage, ce qui permet la note de 0 à 10 sans détour. Les deux mondes se rejoignent dans le registre, où chaque entrée garde son canal et son maximum.

Pourquoi la plainte porte deux numéros. Le numéro interne est séquentiel et sert au classement. Le code de confirmation, non séquentiel, est le seul transmis au plaignant : un numéro qui révélerait combien de plaintes vous recevez n'a rien à faire dans un courriel de client.

Pourquoi la publication d'un témoignage est verrouillée. Publier la citation d'un client sans preuve de son accord vous expose. Le témoignage n'atteint l'état **Publié** qu'après **Consentement obtenu**, et le retrait du consentement le fait disparaître partout où le rendu est dynamique. Avec le module Vie privée, la preuve est la demande de consentement elle-même, et une expiration retire le témoignage sans intervention.

Pourquoi l'invitation à une rétroaction 360 n'a pas de lien de désabonnement. Le désabonnement mène à la liste de blocage des courriels. Y inscrire un employé bloquerait aussi le courrier client qui lui est destiné.

Limites. L'application ne remplace pas l'outil de sondage : le questionnaire se construit dans Sondages. Les modules ponts ne s'installent que si l'application voisine est présente, et la plupart de leurs envois restent

désactivés tant qu'un gestionnaire ne les active pas. Le téléchargement du QR code dépend d'une bibliothèque installée sur le serveur; son absence n'empêche rien d'autre.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le NPS affiche « n trop petit » au lieu d'un score.	Moins de dix réponses sur la fenêtre glissante.	Attendez d'autres réponses ou élargissez **Fenêtre NPS** dans les paramètres.
Un destinataire n'a pas reçu l'invitation de la vague.	Contact sans courriel, sur la liste de blocage, sur la liste « Ne pas contacter », en recouvrement, ou sollicité il y a moins de trente jours.	Lisez le fil de discussion de la vague : un contact différé sera réinvité à l'entretien quotidien; corrigez la fiche contact pour les autres cas.
Envoyer un essai ne part pas.	Aucun **Contact de test** dans les paramètres.	Sélectionnez votre fiche dans **Contact de test**, puis recommencez.
Publier reste inaccessible sur un témoignage.	Le consentement n'est pas consigné.	Sélectionnez **Consentement obtenu**, ou **Demander le consentement (Loi 25)** avec le pont Vie privée.
Marquer résolue est refusé sur une plainte.	**Cause fondamentale** ou **Action corrective** est vide.	Remplissez les deux dans l'onglet **Résolution**.
Impossible de saisir une **Personne évaluée** sur une vague.	Le programme n'est pas de type **Feedback interne (360)**.	Choisissez le programme interne, ou laissez le champ vide.
URL publique (pulse) est vide sur un programme.	Le sondage n'est pas en accès « Toute personne ayant le lien ».	Modifiez l'accès du sondage dans Sondages.
Un feedback traité réapparaît avec une activité.	Une nouvelle réponse du même client a créé une nouvelle entrée.	Traitez la nouvelle entrée; l'ancienne reste **Traité**.

Voir aussi

- Sondages : construire le questionnaire et sa question « Échelle ».
- Contacts : les fiches, leur courriel et l'historique de sollicitation.
- Assistance (billets) : l'équipe **Plaintes** et les billets liés.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : consentements formels et liste « Ne pas contacter ».
- E-mail Marketing et Tracker de liens : envois de masse et exclusion des boucles ouvertes.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : la tuile Expérience client.
- Abonnements : le revenu récurrent à risque.
- Rencontres, CRM et Rendez-vous : les demandes d'avis après une rencontre, une perte ou un rendez-vous.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Abonnements

Tenir le registre des abonnements payants, suivre leurs renouvellements et leurs factures fournisseur, et refacturer ceux qui sont gérés pour un client.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Abonnements, Abonnements : section du digest quotidien, Abonnements : carte du tableau de bord, Hébergement : pont vers les abonnements · Révisé le 2026-09-12

L'application Abonnements tient le registre de tout ce que votre organisation paie à répétition : logiciels en ligne, cotisations, hébergement, certificats, noms de domaine, services professionnels récurrents. Chaque abonnement porte son fournisseur, son cycle, son montant et sa date de prochain renouvellement, et se rapproche des factures reçues. Ceux que vous administrez au nom d'un client se refacturent en un geste, au coût ou avec une marge. Elle sert à la direction, à l'administration et à la comptabilité, qui cessent ainsi de découvrir une facture annuelle le jour où elle arrive.

Vue d'ensemble

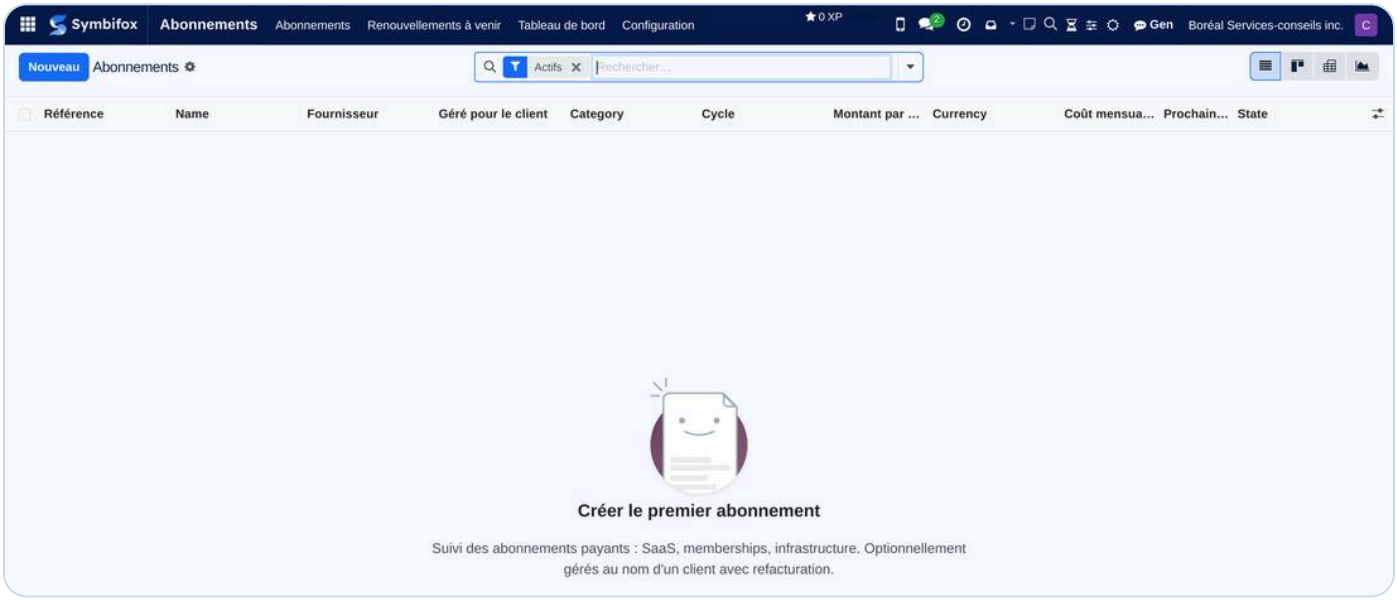
Un **abonnement** est un engagement récurrent auprès d'un **fournisseur**. Il a une **catégorie** (logiciel en ligne, cotisation, infrastructure, service professionnel récurrent, nom de domaine, certificat, hébergement, autre), un **cycle** (mensuel, trimestriel, semestriel, annuel, biennal, triennal, unique ou à la demande) et un **montant par cycle**. De ces deux dernières valeurs, Symbifox tire un **coût mensualisé**, seule façon de comparer un abonnement annuel et un abonnement mensuel dans le même total.

Un abonnement peut être tenu en votre nom, ou **géré pour le client** : c'est vous qui payez le fournisseur, et vous refacturez ensuite. Trois façons de refacturer : au coût, avec une marge en pourcentage, ou pour un montant fixe. Symbifox garde alors le total payé, le total refacturé et la marge, sur toute la vie de l'abonnement.

Deux signaux valent qu'on les connaisse. Un abonnement **dormant** est actif, à cycle facturable, mais sans facture fournisseur récente : le service est peut-être mort sans que personne l'ait résilié. Une **alerte de hausse** paraît au fil de discussion quand une facture reçue dépasse le montant attendu de plus que le seuil réglé.

L'application se croise avec Facturation, d'où viennent les factures fournisseur et où partent les factures client, avec Contacts pour les fournisseurs et les clients gérés, et avec Gestion d'hébergement, qui sait créer un abonnement à partir d'un nom de domaine.

Sur la démo, aucun abonnement n'est saisi : l'écran d'accueil se résume à ses colonnes et au texte d'aide qui dit ce que le registre attend.



Le registre des abonnements

Configuration

Accès et droits

Deux groupes, réglés dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, sous la catégorie Abonnements.

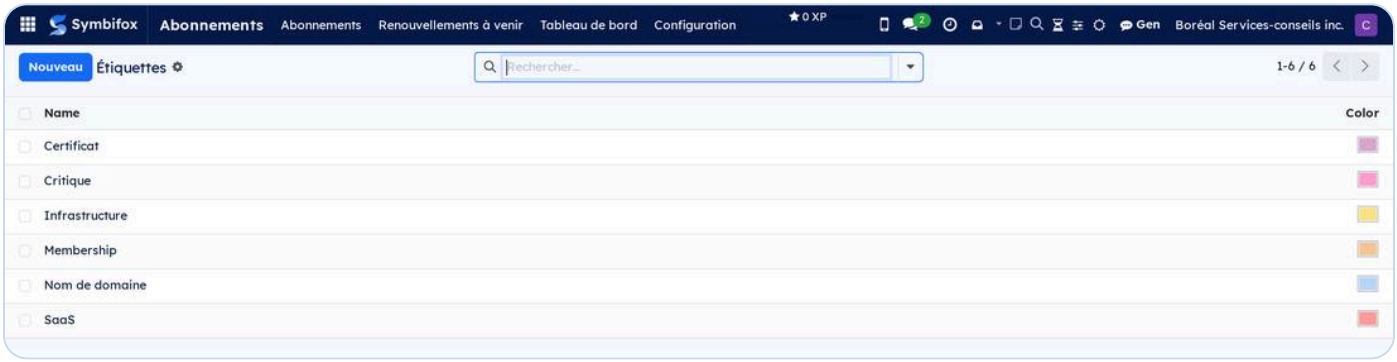
Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Le menu **Abonnements** : le registre, les renouvellements à venir et le tableau de bord. La personne crée et modifie des abonnements.
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus le menu **Configuration** : étiquettes, rapports et envois automatiques.

Paramètres

L'application n'a pas de page de réglages générale : les cadences se règlent là où elles s'appliquent. Le **Préavis (jours)** se fixe abonnement par abonnement, et c'est lui qui décide du moment où la relance de renouvellement se lève. L'**Horizon renouvellements (jours)** se fixe sur le rapport, et décide de la fenêtre que celui-ci couvre. Le **Seuil d'alerte hausse (%)** se fixe aussi sur l'abonnement.

Données de base

Les **étiquettes** sont le seul jeu de données à préparer : elles servent à ranger le registre autrement que par catégorie. La démo en contient six.



Les étiquettes d'abonnement

Il faut par ailleurs des fiches de fournisseur dans Contacts, les fiches des clients pour qui vous administrez des abonnements, et, si vous refacturez souvent la même chose, un produit de refacturation et un journal de vente dans Facturation.

Premiers pas

Ce parcours inscrit un premier abonnement chez Boréal et le met en service.

1. Ouvrez **Abonnements** › **Abonnements**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom du service, puis choisissez le **Fournisseur**.
3. Choisissez la catégorie et, si l'abonnement est tenu pour un client, renseignez **Géré pour le client**.
4. Dans l'onglet **Cycle & Montant**, choisissez le **Cycle**, saisissez le **Montant par cycle** et la date de début.
5. Ajustez le **Préavis (jours)**, c'est-à-dire le délai dont vous avez besoin pour annuler avant un renouvellement automatique.
6. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Activer**.

L'abonnement passe à **Actif**, son **Prochain renouvellement** et son **Coût mensualisé** se calculent, et il entre dans les totaux du tableau de bord. Il ne reste plus qu'à lui rattacher les factures du fournisseur au fil de leur arrivée.

Tâches courantes

Rattacher une facture fournisseur

C'est ce rapprochement qui fait vivre le registre : sans lui, un abonnement dormant passe inaperçu.

1. Ouvrez la facture fournisseur dans Facturation.
2. Dans le champ **Abonnement**, choisissez le contrat auquel elle se rapporte.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

La facture apparaît dans l'onglet **Factures fournisseur** de l'abonnement, le total payé se met à jour et la date de dernière facture recule le drapeau de dormance. Si le montant dépasse celui attendu de plus que le seuil réglé, une alerte s'inscrit au fil de discussion.

Refacturer un abonnement à un client

Préalable : l'abonnement porte un client dans **Géré pour le client** et **Refacturé au client** est coché.

1. Ouvrez l'abonnement, ou la facture fournisseur, puis sélectionnez **Refacturer au client**.
2. Vérifiez la **Facture fournisseur** proposée; laissez le champ vide pour une refacturation sans facture amont.
3. Choisissez le mode : **Au coût**, **Coût + markup %** ou **Montant fixe**, puis renseignez la valeur correspondante.
4. Vérifiez le **Montant final refacturé**.
5. Ajustez la **Description de ligne**, le **Produit**, la **Date de facturation** et le **Journal**.
6. Sélectionnez **Créer la facture client**.

La facture client est créée en brouillon, rattachée à l'abonnement, et rejoint l'onglet **Factures client**. La marge se recalcule aussitôt.

Suivre les renouvellements à venir

1. Ouvrez **Abonnements** › **Renouvellements à venir**.
2. Parcourez les abonnements dont le prochain renouvellement tombe dans les trente jours.
3. Décidez, pour chacun, de laisser courir ou de résilier avant l'échéance du préavis.

Une activité de rappel est par ailleurs levée sur les abonnements concernés, visible dans votre liste d'activités.

Repérer un abonnement dormant

1. Ouvrez **Abonnements** › **Abonnements**.
2. Filtrez sur les abonnements dormants.
3. Pour chacun, vérifiez auprès du fournisseur si le service existe encore, puis résiliez ou corrigez le cycle.

Un abonnement est dit dormant quand il est actif, à cycle facturable, et qu'aucune facture fournisseur ne lui est venue depuis plus d'une fois et demie la durée de son cycle.

Changer l'état d'un abonnement

1. Ouvrez l'abonnement.
2. Sélectionnez **Activer** pour le mettre en service, **Suspendre** pour une interruption temporaire, ou **Résilier** pour y mettre fin.
3. Sélectionnez **Repasser en brouillon** pour corriger une fiche créée par erreur.

Les changements d'état sont inscrits au fil de discussion, avec leur auteur et leur date.

Ranger le registre avec des étiquettes

1. Ouvrez **Abonnements** › **Configuration** › **Étiquettes**, puis **Nouveau** pour en ajouter une.
2. Sur un abonnement, ajoutez les **Étiquettes** voulues.
3. Dans la liste, regroupez ou filtrez par étiquette.

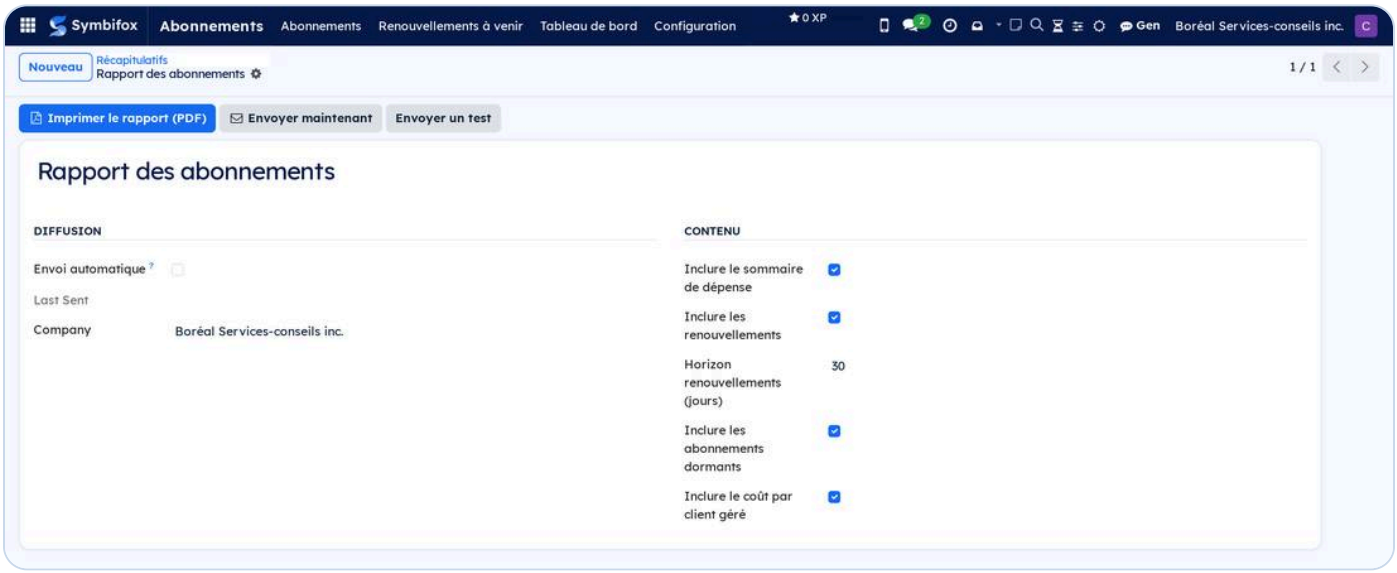
Les étiquettes se superposent à la catégorie : « Critique » ou « Infrastructure » disent une chose que le cycle et le montant ne disent pas.

Produire et diffuser le rapport des abonnements

1. Ouvrez **Abonnements** › **Configuration** › **Rapports et envois automatiques**, puis la configuration voulue.

2. Cochez ce que le rapport doit contenir : **Inclure le sommaire de dépense**, **Inclure les renouvellements**, **Inclure les abonnements dormants**, **Inclure le coût par client géré**.
3. Réglez l'**Horizon renouvellements (jours)**.
4. Sélectionnez **Imprimer le rapport (PDF)** pour l'obtenir tout de suite.
5. Pour une diffusion périodique, ajoutez les destinataires et cochez **Envoi automatique**.
6. Au besoin, sélectionnez **Envoyer un test** avant, puis **Envoyer maintenant**.

Le rapport sort en PDF, aux couleurs de la société. La configuration livrée est en mode manuel : rien ne part tant que l'envoi automatique n'est pas coché.



Le rapport des abonnements

Ouvrir le portail du fournisseur

1. Ouvrez l'abonnement.
2. Sélectionnez **Portail fournisseur**.

La page du fournisseur s'ouvre dans un nouvel onglet, à l'adresse consignée dans **URL portail fournisseur**. La **Référence fournisseur** et la **Méthode de paiement** notées à côté évitent de chercher qui paie quoi, et avec quelle carte.

Voir les abonnements d'un contact

1. Ouvrez la fiche du contact dans Contacts.
2. Sélectionnez le bouton d'accès rapide qui compte les abonnements.

Une fiche de client montre les abonnements gérés en son nom; une fiche de fournisseur montre ceux qu'il facture.

Lire le tableau de bord

1. Ouvrez **Abonnements** › **Tableau de bord**.
2. Choisissez la mesure à totaliser, par exemple le coût mensualisé.
3. Croisez les lignes et les colonnes par fournisseur, par catégorie, par client géré ou par mois.
4. Basculez en graphique pour une lecture rapide, ou téléchargez le tableau.

C'est ici que se lit le total récurrent de l'organisation, et sa répartition.

Les menus, un à un

Abonnements : le menu principal, visible dès le groupe **Utilisateur**.

Abonnements › **Abonnements** : le registre complet, en liste par défaut, sous le filtre **Actifs**, avec les vues cartes, tableau croisé et graphique. Les colonnes donnent la **Référence**, le nom, le **Fournisseur**, le **Géré pour le client**, la catégorie, le **Cycle**, le montant par cycle et sa devise, le **Coût mensualisé**, le prochain renouvellement et l'état. Vide sur la démo; l'écran d'accueil explique alors ce que le registre recueille.

Abonnements › **Renouvellements à venir** : la même liste, bornée aux trente prochains jours, en liste et en cartes. Vide sur la démo.

Abonnements › **Tableau de bord** : un tableau croisé, doublé d'un graphique et d'une liste, avec le sélecteur **Mesures** et les commandes d'inversion et de téléchargement. Vide sur la démo.

Abonnements › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au groupe **Gestionnaire**.

Abonnements › **Configuration** › **Étiquettes** : la liste des étiquettes et de leur couleur. Six sur la démo : « Certificat », « Critique », « Infrastructure », « Membership », « Nom de domaine » et « SaaS ».

Abonnements › **Configuration** › **Rapports et envois automatiques** : les configurations de rapport, leur contenu et leur diffusion. Une seule sur la démo, nommée « Rapport des abonnements », en mode manuel.

Référence

Champs du formulaire Abonnement

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le service tel qu'on le nomme entre collègues.	Obligatoire
Référence	Numéro unique attribué à la création.	Automatique
Fournisseur	Le tiers qui facture l'abonnement.	Obligatoire
Géré pour le client	Client au nom de qui l'abonnement est administré.	Vide
Responsable	Personne qui suit l'abonnement.	Vous
Catégorie, **Étiquettes**	Nature du service, et rangement libre.	Logiciel en ligne
État	Brouillon, Actif, Suspendu, Résilié ou Expiré.	Brouillon
Cycle, **Montant par cycle**	Périodicité et montant facturé à chaque échéance.	Mensuel
Coût mensualisé	Montant ramené au mois, pour comparer et totaliser.	Calculé
Date de début, **Fin prévue**, **Prochain renouvellement**	Départ, terme connu, et prochaine échéance calculée.	Aujourd'hui

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Préavis (jours)	Délai nécessaire pour annuler avant un renouvellement automatique.	30
Refacturé au client, **Markup (%)**, **Montant fixe refacturé**, **Produit de refacturation**	Conditions de refacturation au client géré.	Décoché
Seuil d'alerte hausse (%)	Écart au-delà duquel une facture reçue déclenche une alerte.	15
Total payé (vie), **Total refacturé (vie)**, **Marge (vie)**, **Marge (%)**	Cumuls sur toute la vie de l'abonnement.	Calculés
Dormant, **Dernière facture fournisseur**	Signal d'abandon probable, et date de la dernière facture reçue.	Calculés
Référence fournisseur, **URL portail fournisseur**, **Méthode de paiement**, **Notes**	Repères pour retrouver le contrat chez le fournisseur.	Facultatifs

Champs de la refacturation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Facture fournisseur	Facture d'origine; laissée vide pour un forfait sans facture amont.	Facultatif
Coût (facture fournisseur)	Montant repris de la facture d'origine.	Prérempli
Mode, **Markup (%)**, **Montant fixe**	Au coût, avec une marge en pourcentage, ou pour un montant fixe.	Au coût
Montant final refacturé	Ce qui sera porté sur la facture client.	Calculé
Description de ligne	Libellé vu par le client sur sa facture.	Obligatoire
Produit, **Date de facturation**, **Journal**	Pièces comptables de la facture créée.	Facultatifs

Champs du rapport

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Destinataires	Personnes qui recevront le rapport.	Vide
Envoi automatique	Décoché, la configuration ne sert qu'à produire le PDF sur demande.	Décoché
Horizon renouvellements (jours)	Fenêtre couverte par la section des renouvellements.	30
Inclure le sommaire de dépense, **Inclure les renouvellements**, **Inclure les abonnements dormants**, **Inclure le coût par client géré**	Les quatre sections du rapport.	Cochées

Rapports et exports

- **Rapport des abonnements** : le PDF de synthèse, avec le sommaire de dépense, les renouvellements de la fenêtre choisie, les abonnements dormants et le coût par client géré. Obtenu par **Imprimer le rapport (PDF)**, ou envoyé par courriel.
- Le tableau de bord se télécharge en tableur depuis sa vue en tableau croisé.
- Les listes s'exportent par **Action** › **Exporter** (voir Les gestes communs à toutes les applications).

Automatisations

- Chaque jour, une activité de renouvellement est levée sur les abonnements dont l'échéance, préavis déduit, tombe dans la fenêtre d'alerte. Un abonnement dont le préavis couvre déjà tout le cycle en est exclu, pour la raison expliquée dans Comprendre.
- Chaque jour, les configurations de rapport en **Envoi automatique** partent à leurs destinataires; celles laissées en mode manuel ne partent jamais seules.
- À l'enregistrement d'une facture fournisseur rattachée, les cumuls se recalculent et une alerte s'inscrit au fil de discussion si le montant dépasse le seuil.
- Le drapeau **Dormant** et le **Prochain renouvellement** se recalculent d'eux-mêmes, sans intervention.

Pages publiques et portail

Aucune. Le registre est un outil interne : un client voit ce que vous lui refacturez sur sa facture, pas l'abonnement qui la produit.

Modules qui enrichissent cette application

Trois ponts, tous discrets, tous facultatifs.

MODULE

`bf_subscription_daily_digest` (Abonnements, récapitulatif quotidien). Glisse une section des renouvellements imminents dans le courriel récapitulatif que vous recevez déjà chaque jour, avec sa propre fenêtre en jours. C'est un rappel court, distinct du rapport détaillé. S'installe seul quand le récapitulatif quotidien de To-do, Bloc-notes et Minuterie et Abonnements sont présents.

Le deuxième porte le total récurrent là où commence la journée.

MODULE

`bf_subscription_dashboard` (Abonnements, tableau de bord). Ajoute une carte de synthèse au tableau de bord Symbifox : dépense mensualisée, renouvellements à venir et abonnements dormants, avec deux raccourcis vers le registre. S'installe seul quand le tableau de bord de Mon bureau, Tableau de bord et Progression et Abonnements sont présents.

Le troisième supprime une double saisie bien connue.

MODULE

`bf_subscription_hosting` (Abonnements, hébergement). Ajoute un bouton **Créer un abonnement** sur la fiche d'un nom de domaine de Gestion d'hébergement. L'abonnement est créé en brouillon, prérempli avec le nom, le coût annuel, la date d'expiration, le renouvellement automatique et le registraire; un lien dans les deux sens fait disparaître le bouton ensuite, pour qu'aucun doublon ne naisse. Vérifiez le fournisseur avant d'activer : le registraire n'étant pas une fiche de contact, celle du domaine est proposée par défaut. Aucune synchronisation continue : la création est volontaire et ponctuelle. S'installe seul quand les deux applications sont présentes.

Comprendre

Un registre, pas un contrat de vente. Cette application suit ce que vous payez, pas ce que vous vendez par abonnement. Elle vit du côté fournisseur : le fait qu'une partie des lignes se refacture à un client est une conséquence, pas le point de départ. C'est pourquoi le fournisseur est obligatoire et le client, facultatif.

Le coût mensualisé rend les cycles comparables. Additionner un abonnement annuel et un abonnement mensuel ne veut rien dire. En ramenant tout au mois, l'application donne un total récurrent qu'on peut suivre d'un mois à l'autre, et comparer d'un fournisseur à l'autre.

Une relance qui revient toujours ne se lit plus. La relance de renouvellement se lève quand l'échéance, préavis déduit, entre dans la fenêtre d'alerte. Sur un abonnement mensuel assorti d'un préavis de trente jours, cette condition est vraie en permanence : l'activité revenait à chaque passage, souvent déjà en retard, sans qu'aucune décision reste à prendre. Ces cas sont désormais écartés. Les cycles trimestriels et plus longs ne changent pas : leur fenêtre se referme la plus grande partie de l'année, et c'est précisément ce qui rend l'alerte utile quand elle s'ouvre.

Dormant ne veut pas dire résilié. Le drapeau signale une absence de facture, pas une fin de contrat. Un fournisseur qui facture en retard, un cycle mal réglé ou une facture oubliée produisent le même signal. C'est une invitation à vérifier, pas un verdict.

Le pont d'hébergement ne synchronise rien. Il crée un abonnement à partir d'un domaine, une fois, à votre demande, et s'efface. Une synchronisation continue entre deux registres qui n'ont pas la même vocation finit toujours par écraser une correction faite à la main; mieux vaut une passerelle qu'on emprunte sciemment.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu **Configuration** n'apparaît pas.	Vous n'êtes pas dans le groupe **Gestionnaire** des abonnements.	Demandez l'ajout du groupe.
Refacturer au client est sans effet, ou absent.	L'abonnement n'a pas de **Géré pour le client**, ou **Refacturé au client** est décoché.	Renseignez le client, cochez la refacturation, puis reprenez.
Le **Coût mensualisé** reste à zéro.	Le **Cycle** est **Unique** ou **À la demande**, ou le montant est vide.	Saisissez un montant et choisissez un cycle périodique.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Aucune relance de renouvellement ne se lève sur un abonnement mensuel.	Le préavis couvre tout le cycle : la fenêtre ne se refermerait jamais.	Réduisez le **Préavis (jours)**, ou suivez ces abonnements par le rapport plutôt que par activité.
Le rapport ne part jamais.	**Envoi automatique** est décoché, ou aucun destinataire n'est inscrit.	Ajoutez les destinataires, puis cochez l'envoi automatique.
Un abonnement est marqué **Dormant** alors qu'il est bien payé.	Aucune facture fournisseur ne lui a été rattachée.	Rattachez les factures reçues, ou corrigez le cycle s'il est plus long que déclaré.
Créer un abonnement n'apparaît plus sur un nom de domaine.	Un abonnement a déjà été créé depuis ce domaine.	Sélectionnez le bouton d'accès rapide qui ouvre l'abonnement lié.

Voir aussi

- Facturation : les factures fournisseur rattachées et les factures client produites.
- Contacts : les fiches de fournisseurs et de clients gérés.
- Gestion d'hébergement : les noms de domaine d'où peut naître un abonnement.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression et To-do, Bloc-notes et Minuterie : la carte de synthèse et le récapitulatif quotidien.
- Budgets opérationnels, Les gestes communs à toutes les applications.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Signatures électroniques

Faire signer un PDF par un ou plusieurs signataires depuis Symbifox, avec page publique de signature, document scellé, certificat et journal de preuve.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Signature électronique, Signature pour les ventes, Signature pour les achats, Signature pour la comptabilité, Signature des résolutions corporatives, Signature des consentements (Loi 25), Recrutement : l'offre part en signature · Révisé le 2026-09-11

L'application Signatures fait signer un document PDF sans le sortir de Symbifox. Vous téléversez le document, vous nommez les signataires, vous placez les pavés à remplir, et chaque personne reçoit un lien personnel pour signer depuis son navigateur, sans compte. À la fin, Symbifox produit un document scellé, un certificat de signature et un journal de preuve que personne ne peut modifier après coup. Elle sert à quiconque fait signer des devis, des ententes, des factures, des résolutions, des consentements ou des lettres d'offre.

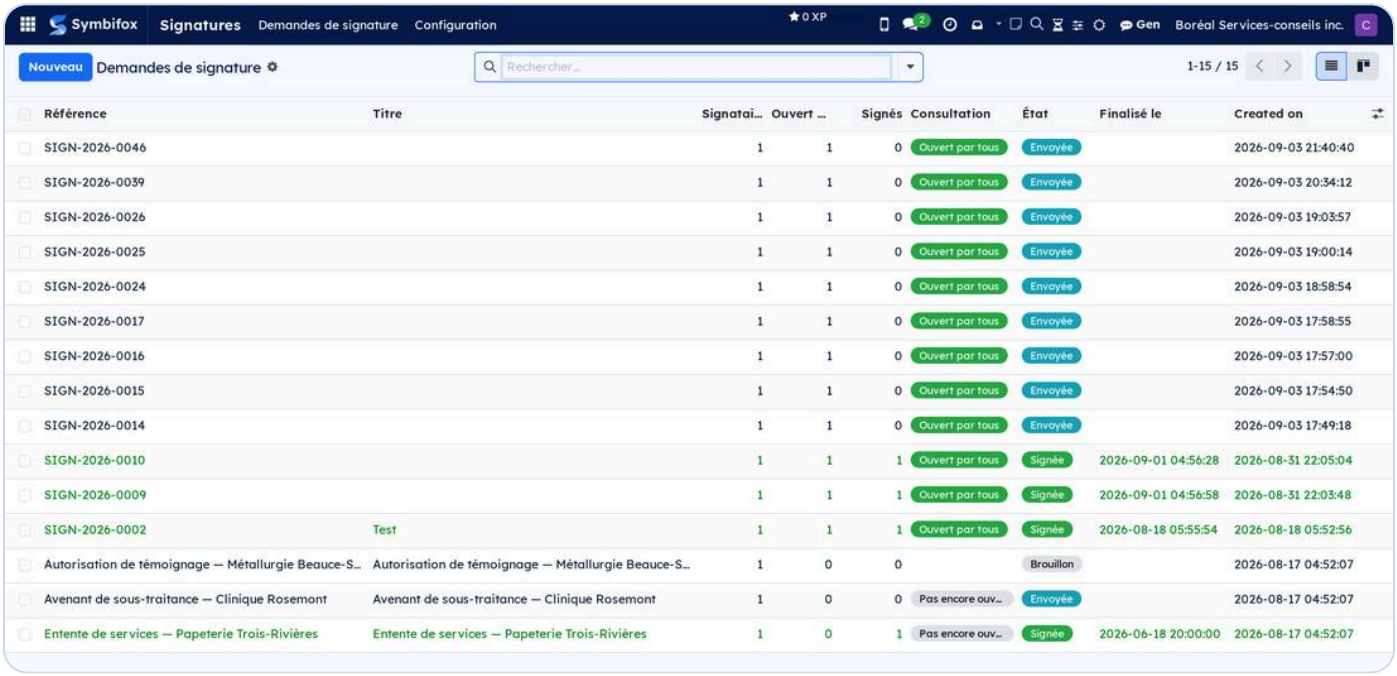
Vue d'ensemble

Une **demande de signature** réunit un document PDF, un ou plusieurs **signataires** et des **pavés** placés sur les pages. Un pavé est une zone que le signataire remplit ou que Symbifox remplit pour lui : signature, paraphe, date, nom, courriel, texte, nombre, case à cocher, cases par caractère ou liste de choix. Chaque signataire reçoit par courriel un lien qui lui est propre; il n'a besoin d'aucun compte. La demande suit un cycle d'états : **Brouillon**, **Envoyée**, **En cours**, **Signée**, **Refusée**, **Expirée** ou **Annulée**.

Quand la dernière personne a signé, Symbifox estampe les pavés, calcule les empreintes, applique le sceau numérique s'il est configuré, produit le **certificat de signature** et envoie à chacun le document final. La **piste de vérification** (le journal de preuve) consigne chaque événement avec l'heure, l'adresse IP et la méthode d'identité. Une **page de vérification publique** permet à quiconque tient le PDF de vérifier qu'il vient bien d'ici et n'a pas changé.

L'application vit sous le menu **Signatures**, mais on la rencontre surtout ailleurs : sur un devis, un bon de commande, une facture, une résolution corporative, un consentement ou une lettre d'offre, un bouton **Envoyer pour signature** crée la demande et reverse le document signé dans le fil de discussion de la pièce (voir Modules qui enrichissent cette application). La signature est native, sans service externe ni frais par envoi, et chaque geste laisse une trace conçue pour tenir devant un tiers (voir Comprendre).

La liste des demandes est l'écran d'accueil de l'application. Sur la démo Boréal, elle montre quinze demandes avec, pour chacune, la référence, le titre, le nombre de signataires, combien ont ouvert et signé, la consultation, l'état et la date de finalisation.



Référence	Titre	Signataires	Ouvert ...	Signés	Consultation	État	Finalisé le	Created on
SIGN-2026-0046		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 21:40:40
SIGN-2026-0039		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 20:34:12
SIGN-2026-0026		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 19:03:57
SIGN-2026-0025		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 19:00:14
SIGN-2026-0024		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 18:58:54
SIGN-2026-0017		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 17:58:55
SIGN-2026-0016		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 17:57:00
SIGN-2026-0015		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 17:54:50
SIGN-2026-0014		1	1	0	Ouvert par tous	Envoyée		2026-09-03 17:49:18
SIGN-2026-0010		1	1	1	Ouvert par tous	Signée	2026-09-01 04:56:28	2026-08-31 22:05:04
SIGN-2026-0009		1	1	1	Ouvert par tous	Signée	2026-09-01 04:56:58	2026-08-31 22:03:48
SIGN-2026-0002	Test	1	1	1	Ouvert par tous	Signée	2026-08-18 05:55:54	2026-08-18 05:52:56
Autorisation de témoignage — Métallurgie Beauce-S...	Autorisation de témoignage — Métallurgie Beauce-S...	1	0	0		Brouillon		2026-08-17 04:52:07
Avenant de sous-traitance — Clinique Rosemont	Avenant de sous-traitance — Clinique Rosemont	1	0	0	Pas encore ouv...	Envoyée		2026-08-17 04:52:07
Entente de services — Papeterie Trois-Rivières	Entente de services — Papeterie Trois-Rivières	1	0	1	Pas encore ouv...	Signée	2026-06-18 20:00:00	2026-08-17 04:52:07

Les demandes de signature

Configuration

Accès et droits

Deux groupes, réglés sur la fiche de chaque personne dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, sous la catégorie Signature électronique.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Le menu **Signatures**. La personne crée des demandes et voit celles qu'elle a créées, avec leurs signataires, pavés et journal.
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus le menu **Configuration**, toutes les demandes de la société et le droit de révéler le lien personnel d'un signataire.

Quand plusieurs sociétés partagent l'instance, chacun ne voit que les demandes des sociétés auxquelles il a accès.

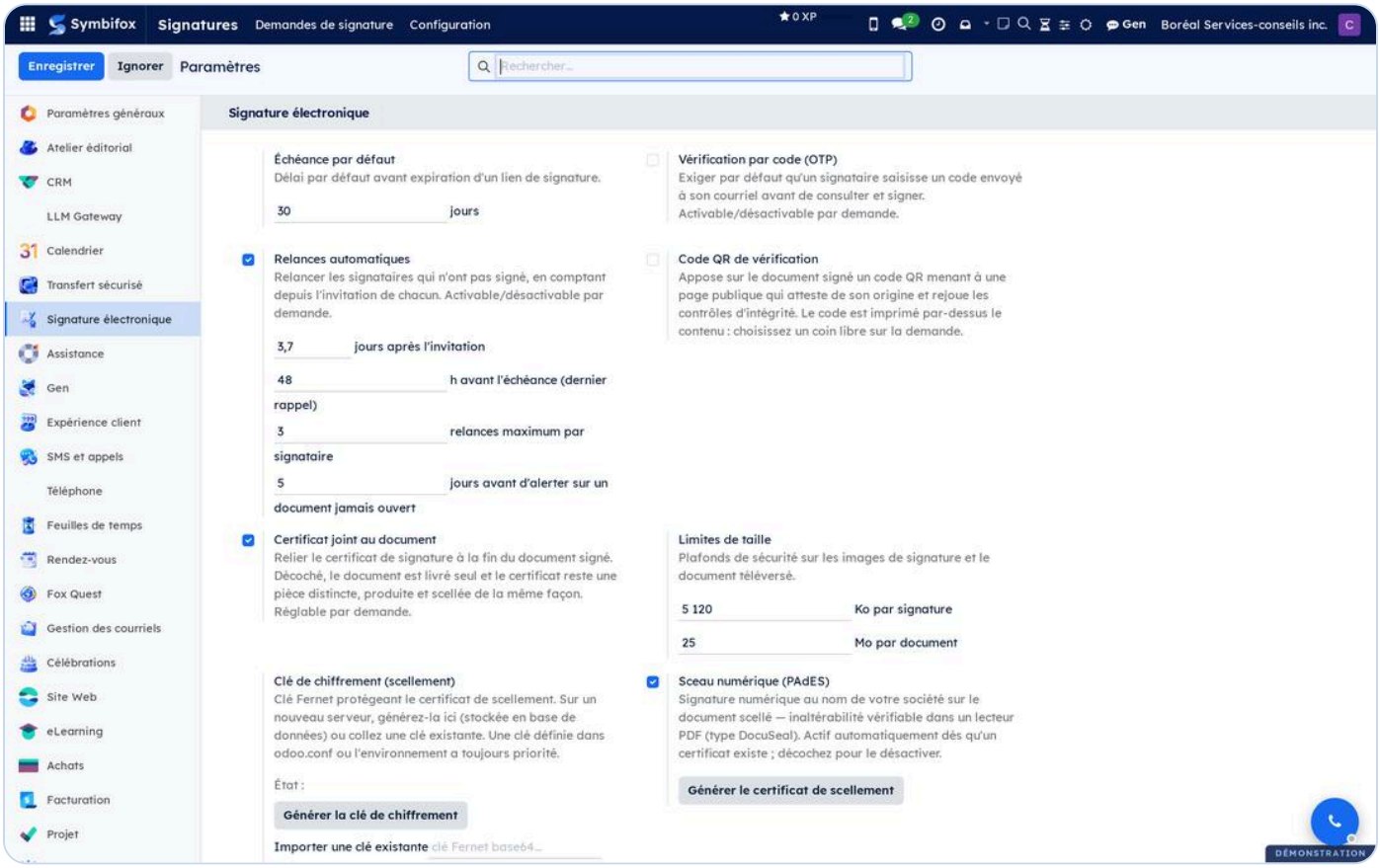
Paramètres

Les réglages sont sous **Signatures** › **Configuration** › **Paramètres** (ou **Paramètres** › **Signature électronique**). Ils fixent les défauts des nouvelles demandes; la plupart restent réglables demande par demande.

Réglage	Rôle
Clé de chiffrement (scellement), **Générer la clé de chiffrement**, **Importer une clé existante**	Clé qui protège le certificat de scellement. À générer une fois sur un nouveau serveur, ou à coller depuis une autre instance; vide conserve la clé actuelle.

Réglage	Rôle
Sceau numérique (PAdES), Générer le certificat de scellement	Signature numérique au nom de votre société sur le document final : un lecteur PDF l'affiche signé et non altéré. Actif dès qu'un certificat de scellement existe.
Horodatage RFC 3161, URL de l'autorité d'horodatage (TSA)	Jeton de date demandé à une autorité externe au moment de sceller. L'autorité par défaut est gratuite et sans engagement; quand la date compte, choisissez-en une commerciale. Un échec ne bloque pas la signature.
Échéance par défaut	Délai, en jours, après lequel les liens cessent de fonctionner (30 sur la démo).
Limites de taille	Plafonds, en Ko par signature et en Mo par document, des images soumises et du PDF téléversé.
Vérification par code (OTP)	Exige par défaut un code reçu par courriel avant de consulter et signer.
Code QR de vérification	Code QR menant à la page de vérification, imprimé par-dessus le contenu : choisissez un coin libre.
Relances automatiques	Rappels comptés en jours depuis l'invitation de chaque signataire (séparés par des virgules, vide = aucune), dernier rappel en heures avant l'échéance (0 pour désactiver), plafond de relances par signataire, toutes causes confondues, et délai avant d'alerter sur un document jamais ouvert, presque toujours un courriel qui n'arrive pas. Sur la démo : 3 et 7 jours, 48 h, 3 relances, 5 jours.
Certificat joint au document	Certificat relié à la fin du PDF signé; décoché, il reste une pièce distincte, de même valeur.
Texte de consentement par défaut	Texte que chaque signataire accepte avant de signer.

La page regroupe ces réglages sous le titre **Signature électronique**, avec les boutons de génération de la clé et du certificat.



Les paramètres de signature

Données de base

Il vous faut un PDF au texte arrêté, le nom et le courriel de chaque signataire (idéalement une fiche de Contacts) et, pour le sceau, un certificat de scellement généré dans les paramètres. Les **Modèles de pavés** se sauvegardent depuis une demande dont les pavés sont placés. Les quatre courriels de l'application (invitation, relance, document signé, refus) portent les couleurs et le logo réglés dans Paramètres et identité de marque.

Premiers pas

Ce parcours fait signer une entente de services à la Clinique dentaire Rosemont, cliente de Boréal, à partir d'un PDF prêt.

Créer et envoyer la demande :

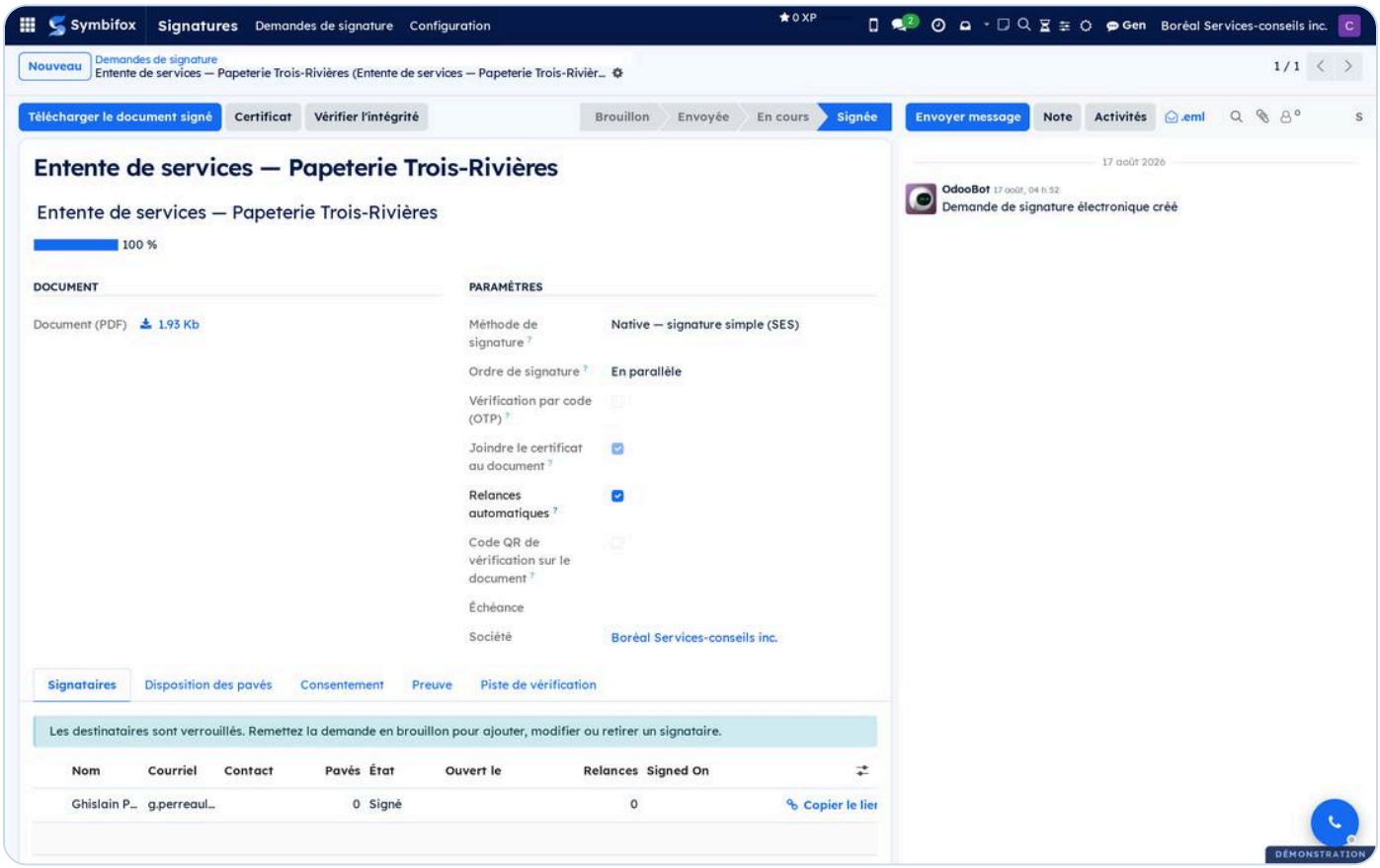
1. Ouvrez **Signatures** › **Demandes de signature**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le titre « Entente de services, Clinique dentaire Rosemont » et téléversez le PDF dans **Document (PDF)**.
3. Dans l'onglet **Signataires**, ajoutez une ligne avec le nom et le courriel de la personne qui signe pour la clinique.
4. Dans l'onglet **Disposition des pavés**, faites glisser un pavé **Signature** puis un pavé **Date** sur la page, et attribuez-les à ce signataire.
5. Dans l'onglet **Consentement**, relisez le texte que le signataire devra accepter.

6. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Envoyer pour signature**. L'état passe à **Envoyée** et l'invitation part.

Signer et récupérer le document :

1. Le signataire ouvre le lien reçu, consulte le document, accepte le consentement et dessine ou tape sa signature.
2. Sur la demande, l'état passe à **Signée** et **Finalisé le** se remplit.
3. Sélectionnez **Télécharger le document signé**, puis **Certificat**.
4. Ouvrez l'onglet **Piste de vérification** : chaque événement y figure avec l'heure, l'adresse IP et la méthode d'identité.
5. Sélectionnez **Vérifier l'intégrité** : Symbifox recalcule la chaîne du journal et les empreintes, puis affiche le résultat.

Le formulaire d'une demande de la démo montre les boutons d'en-tête et les cinq onglets que ce parcours traverse.



Une demande de signature

Tâches courantes

Créer une demande de signature

Une demande part toujours d'un PDF; ses options reprennent les défauts des paramètres.

1. Ouvrez **Signatures** › **Demandes de signature**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez un **Titre**; la **Référence** est attribuée automatiquement et ne change plus.

3. Téléversez le fichier dans **Document (PDF)**.
4. Choisissez l'**Ordre de signature** : **En parallèle** (tous reçoivent le lien en même temps) ou **Séquentiel** (chacun à son tour).
5. Ajustez l'**Échéance**, date après laquelle les liens cessent de fonctionner.
6. Cochez ou décochez **Vérification par code (OTP)**, **Code QR de vérification sur le document** (avec **Position du code QR** et **Pages du code QR**), **Relances automatiques** et **Joindre le certificat au document**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

La demande est en **Brouillon** : signataires et pavés restent modifiables jusqu'à l'envoi.

Ajouter des signataires

Chaque signataire a son propre lien et son propre état.

1. Sur la demande en brouillon, ouvrez l'onglet **Signataires**.
2. Ajoutez une ligne et saisissez **Nom** et **Courriel**.
3. Facultatif : choisissez le **Contact** correspondant.
4. En signature séquentielle, réglez l'**Ordre** de chaque ligne.
5. Répétez pour chaque personne, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Chaque ligne affiche l'état **En attente** et reçoit une couleur, reprise par ses pavés.

> **NOTE**
> En mode **Séquentiel**, seul le signataire courant reçoit l'invitation; le suivant est invité dès que le précédent a signé.

Placer les pavés sur le document

Les pavés disent au signataire où signer, parapher, dater ou remplir.

1. Sur la demande en brouillon, ouvrez l'onglet **Disposition des pavés**.
2. Choisissez un type : **Signature**, **Paraphe**, **Date**, **Texte**, **Nom**, **Courriel**, **Nombre**, **Case à cocher**, **Cases par caractère** ou **Liste de choix**.
3. Faites glisser le pavé sur la page; la grille magnétique l'aligne sur ses voisins.
4. Dans la barre de propriétés, choisissez le **Signataire** et le **Mode de remplissage** : **Automatique (signataire / date de signature)**, **Valeur fixe (préparateur)** ou **Rempli par le signataire**.
5. Selon le cas, cochez **Obligatoire**, saisissez le **Nombre de cases** (cases par caractère) ou un choix par ligne dans **Choix offerts** (liste de choix).
6. Au besoin, dupliquez un pavé ou changez son rang : l'ordre de présentation suit par défaut l'ordre de lecture.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Sur la page publique, le signataire voit des repères numérotés dans cet ordre.

> **ASTUCE**
> L'affichage de la grille et le magnétisme sont deux réglages distincts; la grille est masquée par défaut. Maintenir la touche Alt pendant le glissement suspend le magnétisme.

Réutiliser une disposition de pavés

Pour un document qui revient souvent, sauvegardez la disposition : elle mémorise chaque pavé par rang de signataire, pas par personne.

1. Sur une demande dont les pavés sont placés, ouvrez l'onglet **Disposition des pavés**.
2. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle** et nommez le modèle.
3. Sur une nouvelle demande pour le même document, ajoutez autant de signataires que le modèle en attend.
4. Dans l'onglet **Disposition des pavés**, appliquez le modèle : les pavés se replacent et s'attribuent selon le rang.

Un gestionnaire retrouve les modèles sous **Signatures** › **Configuration** › **Modèles de pavés**.

Rédiger le texte de consentement

1. Sur la demande en brouillon, ouvrez l'onglet **Consentement**.
2. Adaptez le **Texte de consentement**, prérempli avec le texte par défaut.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le signataire doit cocher ce texte sur la page publique; l'événement **Consentement donné** est inscrit au journal.

Envoyer la demande et suivre son avancement

Une fois envoyée, la demande est verrouillée : tous signent le même document, avec les mêmes pavés.

1. Sur la demande en brouillon, sélectionnez **Envoyer pour signature**.
2. Vérifiez que l'état passe à **Envoyée**, puis à **En cours** au fil des signatures.
3. Dans la liste, suivez **Ouvert par**, **Signés** et **Consultation** (**Pas encore ouvert**, **Ouvert en partie**, **Ouvert par tous**).
4. Dans l'onglet **Signataires**, lisez l'**État** de chacun (**En attente**, **Consulté**, **Signé**, **Refusé**) et ses dates d'invitation, d'ouverture et de relance.

Quand le dernier signataire a signé, l'état passe à **Signée** et chacun reçoit le document final.

> **IMPORTANT**
>
> Pour modifier une demande déjà envoyée, annulez-la puis sélectionnez **Remettre en brouillon**; les anciens liens ne servent plus.

Relancer un signataire

Les relances automatiques suivent la cadence des paramètres; vous pouvez aussi relancer à la main.

1. Ouvrez la demande en cours.
2. Pour toutes les personnes qui peuvent signer maintenant, sélectionnez **Relancer les signataires**.
3. Pour une seule, ouvrez l'onglet **Signataires** et sélectionnez **Relancer ce signataire** sur sa ligne.

Relances et **Dernière relance** se mettent à jour et le courriel part, dans la limite de **Relances maximum par signataire**.

> **NOTE**
> Si la note « jamais ouvert » apparaît au fil de la demande, vérifiez d'abord le courriel du signataire : une relance de plus n'y changera rien.

Copier le lien d'un signataire

Le lien personnel n'est jamais affiché au demandeur, car il prouve l'identité du signataire; un gestionnaire peut le révéler, et le geste est journalisé.

1. Dans l'onglet **Signataires**, sélectionnez **Copier le lien** sur la ligne voulue.
2. Lisez l'avertissement, puis sélectionnez **Révéler le lien**.
3. Copiez le **Lien de signature**, puis sélectionnez **Fermer**.

L'événement **Lien révélé (gestionnaire)** apparaît dans la piste de vérification, avec votre nom.

> **AVERTISSEMENT**
> Ne remettez ce lien qu'au signataire lui-même, par un canal sûr. Quiconque le détient peut signer à sa place.

Signer un document reçu par lien

Voici ce que vit le signataire.

1. Ouvrez le lien reçu par courriel. Si la vérification par code est active, saisissez le code à six chiffres reçu par courriel; un lien permet de le renvoyer.
2. Consultez le document : des repères numérotés indiquent les pavés à remplir, dans l'ordre.
3. Remplissez chaque pavé; pour la signature, dessinez au doigt ou à la souris, tapez votre nom ou téléversez une image.
4. Cochez le consentement, puis soumettez.
5. Sur la page de confirmation, téléchargez votre exemplaire.

Une fois toutes les signatures reçues, chacun reçoit le document scellé et le certificat. Si une personne choisit plutôt de refuser, la demande passe à **Refusée** et le demandeur en est avisé.

> **NOTE**
> En mode séquentiel, ouvrir son lien avant son tour mène à une page d'attente; passée l'échéance, le lien mène à une page qui dit que la demande n'est plus disponible.

Télécharger le document signé et le certificat

1. Ouvrez une demande en état **Signée**.
2. Sélectionnez **Télécharger le document signé**.
3. Sélectionnez **Certificat**.

Si **Joindre le certificat au document** était coché, le certificat figure aussi à la fin du PDF signé. Il porte le lien de vérification et un code QR.

Vérifier l'intégrité d'une demande

La vérification recalcule tout plutôt que d'afficher un verdict enregistré.

1. Ouvrez la demande et sélectionnez **Vérifier l'intégrité**.
2. Lisez le résultat, puis l'onglet **Preuve** : empreintes SHA-256 (original, contenu horodaté, document scellé), **Scellé numériquement (PAdES)**, **Heure attestée (TSA)** et **Autorité d'horodatage (TSA)**.
3. Ouvrez l'onglet **Piste de vérification** pour parcourir les événements, chacun chaîné à l'entrée précédente par son empreinte.

Un résultat négatif signale une atteinte à la chaîne ou au document conservé : n'y touchez plus et consultez votre responsable.

Partager le lien de vérification

Un tiers qui reçoit le document peut vérifier lui-même qu'il vient d'ici.

1. Sur la demande signée, ouvrez l'onglet **Preuve**.
2. Sélectionnez **Partager le lien de vérification**.
3. Dans le composeur prérempli, choisissez le destinataire, puis envoyez.

La page ne divulgue aucun courriel et ne sert jamais le document.

> **NOTE**
> Pour une demande finalisée avant que la page de vérification existe, l'action refuse, plutôt que de modifier un dossier signé pour faire fonctionner un bouton.

Vérifier un exemplaire depuis la page publique

Quiconque tient le PDF peut le comparer à l'original scellé, sans rien téléverser.

1. Ouvrez le lien de vérification reçu, ou le code QR imprimé sur le document ou le certificat.
2. Lisez la référence, la date, les noms des signataires et les résultats recalculés à cette visite.
3. Déposez votre exemplaire dans la zone prévue : le navigateur calcule l'empreinte sur place et la compare.

En cas d'écart, la page nomme d'abord les causes légitimes (PDF réenregistré, impression numérisée, certificat livré à part) avant d'évoquer une altération. Un navigateur ancien reçoit à la place les commandes pour calculer l'empreinte lui-même.

Annuler une demande ou la remettre en brouillon

1. Ouvrez la demande et sélectionnez **Annuler** : l'état passe à **Annulée** et les liens cessent de fonctionner.
2. Pour la corriger, sélectionnez **Remettre en brouillon**, modifiez, puis **Envoyer pour signature**.

Les événements s'ajoutent au journal; rien n'est effacé.

Envoyer une pièce d'une autre application pour signature

Un devis, un bon de commande, une facture, une résolution, un consentement ou une lettre d'offre se fait signer sans passer par le menu Signatures.

1. Ouvrez la pièce dans son application.
2. Sélectionnez **Envoyer pour signature** (sur un consentement, **Signature maison**).

3. La demande s'ouvre en brouillon, avec la pièce rendue en PDF et, quand le module les connaît, les signataires par défaut.
4. Ajustez les signataires, placez les pavés, puis sélectionnez **Envoyer pour signature**.

Une fois signé par tous, le document est reversé dans le fil de discussion de la pièce, et un bouton d'accès rapide y compte les demandes liées.

Les menus, un à un

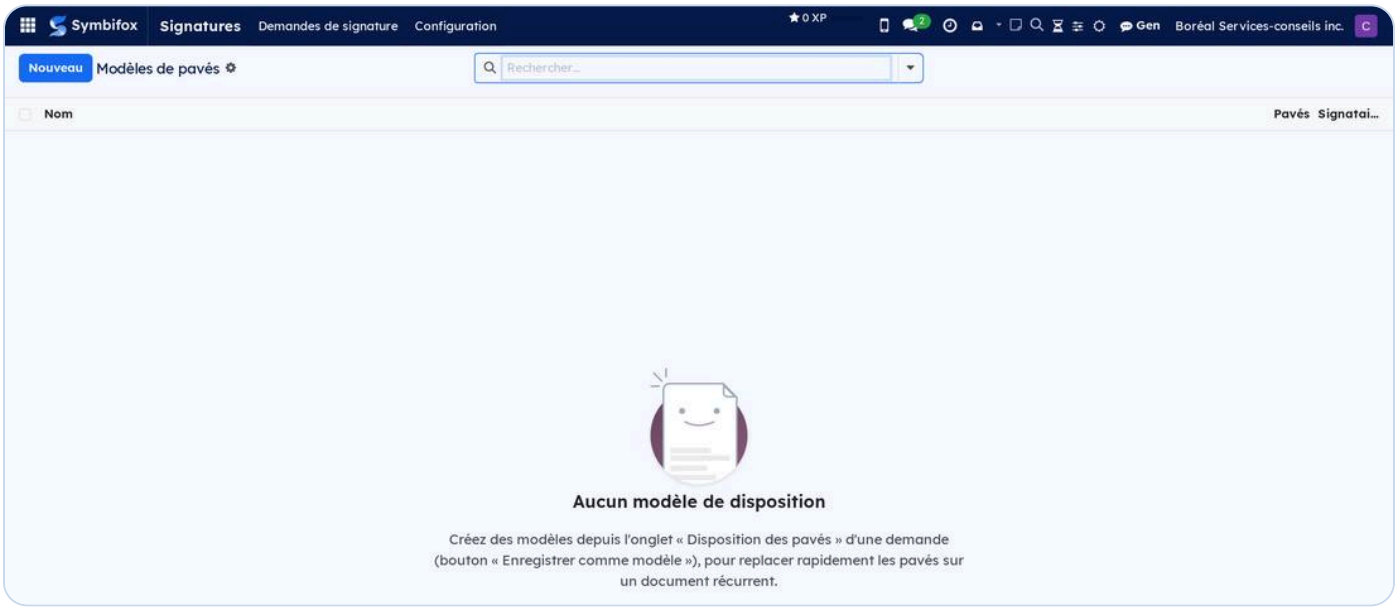
Signatures : le menu principal, visible dès le groupe **Utilisateur**.

Signatures › **Demandes de signature** : vue liste par défaut (colonnes **Référence**, **Titre**, **Signataires**, **Ouvert par**, **Signés**, **Consultation**, **État**, **Finalisé le**), avec une vue kanban et le formulaire; quinze demandes sur la démo, de **Brouillon** à **Signée**. Sur un écran vide, l'aide dit « Créez une demande de signature électronique : téléversez un PDF, ajoutez les signataires, placez les pavés, et envoyez les liens ».

Signatures › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au groupe **Gestionnaire**.

Signatures › **Configuration** › **Paramètres** : la page de réglages décrite dans Paramètres.

Signatures › **Configuration** › **Modèles de pavés** : la liste des dispositions sauvegardées (colonnes **Nom**, **Pavés**, **Signataires**); le formulaire détaille chaque pavé avec son **Rang du signataire** (0 pour le premier). La démo n'en contient aucun; l'écran vide dit d'où viennent les modèles.



Les modèles de pavés

Référence

Champs du formulaire Demande de signature

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Référence	Numéro unique attribué à la création.	Automatique

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Nom convivial pour repérer le document dans la liste.	Facultatif
État	Brouillon, Envoyée, En cours, Signée, Refusée, Expirée, Annulée.	Brouillon
Méthode de signature	Signature électronique simple (SES), seule méthode offerte.	Obligatoire
Ordre de signature	En parallèle ou Séquentiel.	Obligatoire
Document (PDF), **Nom du fichier**	Le document à signer.	Requis pour envoyer
Échéance	Date après laquelle les liens expirent.	Selon les paramètres
Société	Société émettrice, dont les couleurs habillent la page.	Obligatoire
Vérification par code (OTP), **Relances automatiques**, **Joindre le certificat au document**	Options décrites dans Paramètres.	Selon les paramètres
Code QR de vérification sur le document, **Position du code QR**, **Pages du code QR**	Code QR imprimé par-dessus le contenu, dans un coin, sur la dernière page, la première ou toutes.	Selon les paramètres; Bas gauche; Dernière page
Texte de consentement	Texte accepté par chaque signataire.	Selon les paramètres
Consultation, **Ouvert par**, **Dernière ouverture**, **Progression (%)**	Qui a ouvert le document et part des signatures reçues.	Calculé
Document signé, **Certificat de signature**, **Finalisé le**	Pièces et moment de la finalisation.	Calculé
Empreinte SHA-256 (original), **(contenu horodaté)**, **(document scellé)**	Empreintes avant signature, du contenu estampé et du document final.	Calculé
Scellé numériquement (PAdES), **Heure attestée (TSA)**, **Autorité d'horodatage (TSA)**, **Lien de vérification**	Présence du sceau, heure attestée par l'autorité, adresse de la page de vérification.	Calculé

Champs d'une ligne Signataire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, **Courriel**	Identité du signataire et adresse où part son lien.	Obligatoires
Contact	Fiche de Contacts associée.	Facultatif
Ordre	Rang en signature séquentielle.	Ordre de saisie
État	En attente, Consulté, Signé, Refusé.	En attente
Ouvert le, **Dernière ouverture**, **Ouvertures**, **Invité le**, **Relances**, **Dernière relance**	Suivi des consultations, de l'invitation et des rappels.	Calculé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Adresse IP, **Agent utilisateur**, **Signature**, **Paraphe**	Origine de la signature et images apposées, reprises dans le certificat.	Calculé
Lien de signature	Lien personnel, visible du gestionnaire seulement, après révélation.	Masqué

Champs d'un pavé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Signataire	Personne qui remplit le pavé.	Obligatoire
Type, **Page**	Un des dix types de pavé (voir Placer les pavés sur le document) et la page où il est posé.	Obligatoires
Mode de remplissage	Automatique, Valeur fixe ou Rempli par le signataire.	Obligatoire
Obligatoire	Pour un pavé rempli par le signataire, la saisie est requise.	Décoché
Valeur fixe / étiquette	Valeur posée par le préparateur, ou étiquette du pavé.	Facultatif
Nombre de cases, **Choix offerts**	Cases d'une rangée (0 retombe sur du texte suivi); un choix par ligne pour une liste.	0; vide

Rapports et exports

- **Certificat de signature** : rapport PDF brandé, produit à la finalisation et obtenu par le bouton **Certificat** : qui a signé, quand, depuis quelle adresse, les empreintes, le jeton d'horodatage s'il existe, le lien de vérification et son code QR.
- **Télécharger le document signé** : le PDF final, estampé et scellé.
- La liste des demandes s'exporte comme toute liste (voir Les gestes communs à toutes les applications).

Automatisations

- Chaque jour, les demandes dont l'échéance est passée basculent en **Expirée** et leurs liens cessent de fonctionner.
- Chaque jour, les relances partent selon **Relancer après (jours)**, comptées depuis l'invitation de chaque signataire, dans la limite du plafond, avec un dernier rappel avant l'échéance; en mode séquentiel, seul le signataire courant est relancé. Une note s'ajoute au fil quand une personne n'a jamais ouvert le document après le délai réglé.
- À la finalisation, Symbifox estampe les pavés, remplit les pavés automatiques (date, nom, courriel), demande le jeton d'horodatage et appose le sceau selon les réglages, produit le certificat et envoie le document final à chaque signataire.
- Les courriels d'invitation, de relance, de code de vérification, de document signé et de refus partent sans intervention.
- Pour une pièce envoyée depuis une autre application, le document signé est reversé dans son fil de discussion dès que tous ont signé.

Pages publiques et portail

- `/sign/…` : la page de signature personnelle de chaque signataire, aux couleurs de votre société, avec ses écrans de vérification par code, de confirmation, de refus, d'attente du tour et d'indisponibilité.
- `/sign/verify/…` : la page publique de vérification, accessible à quiconque tient le lien ou le code QR. Elle recalcule les preuves à chaque visite, ne montre aucun courriel et ne sert jamais le document.

Modules qui enrichissent cette application

Chaque pont ajoute **Envoyer pour signature** à une pièce d'une autre application et reverse le document signé dans son fil de discussion.

> ⬡ MODULE
>
> `bf_sign_sale` (Signatures, ventes). Ajoute **Envoyer pour signature** sur un devis ou une commande de vente; le document signé par tous revient dans le fil de la commande. Rien à activer.

Pour les achats, le même geste existe côté fournisseur.

> ⬡ MODULE
>
> `bf_sign_purchase` (Signatures, achats). Ajoute **Envoyer pour signature** sur un bon de commande ou une demande de prix dans Achats; le bon signé revient dans le fil du bon de commande. Rien à activer.

Les pièces comptables suivent la même logique.

> ⬡ MODULE
>
> `bf_sign_account` (Signatures, comptabilité). Ajoute **Envoyer pour signature** sur les factures clients, les factures fournisseurs et les avoirs dans Facturation; le bouton n'apparaît pas sur une pièce comptable simple. Rien à activer.

Le registre corporatif y gagne la signature des résolutions par les bonnes personnes.

> ⬡ MODULE
>
> `bf_sign_corporate` (Signatures, résolutions corporatives). Ajoute **Envoyer pour signature** et un bouton d'accès rapide **Signatures** sur une résolution du registre décrit dans Base de connaissances. Les signataires sont préremplis : les administrateurs actifs pour une résolution du conseil, le proposeur et le secondeur pour une résolution des actionnaires. Si l'un d'eux n'a pas de courriel, l'action le nomme au lieu d'échouer. Rien à activer.

Les consentements de vie privée disposent d'une troisième voie de signature, interne celle-là.

MODULE

`bf_sign_privacy` (Signatures, consentements). Ajoute **Signature maison** sur un consentement de Vie privée (Loi 25 et autres cadres), à côté des deux services externes déjà offerts. L'avis de consentement est rendu en PDF, la personne visée est le signataire par défaut, et la signature accorde le consentement; un consentement retiré ou refusé ne s'envoie pas. Les champs **Signature maison**, **Signature demandée le** et **Signé le** suivent l'avancement. S'installe seul quand Signatures et Vie privée sont présents.

Enfin, le recrutement fait signer ses lettres d'offre sur le papier brandé que la personne a lu.

MODULE

`bf_recruitment_sign` (Signatures, recrutement). Ajoute **Envoyer pour signature** et **Voir les signatures** sur une lettre de Recrutement. Le PDF signé est la lettre complète, en-tête compris. Une lettre en brouillon ne part pas en signature; la réponse est consignée sur la candidature sans la faire avancer. S'installe seul quand Signatures et les lettres de recrutement sont présents.

Comprendre

Une signature simple, instrumentée. Le module produit une signature électronique simple (SES), pas une signature avancée ou qualifiée au sens européen; il n'existe pas de régime qualifié au Canada et les actes notariés restent hors champ. Ce qui la rend opposable, c'est la preuve qui l'entoure : consentement explicite, lien entre le signataire et le document, intégrité vérifiable. Au Québec, la signature électronique est valide en principe (Code civil, art. 2827) et la présomption d'intégrité (art. 2840) fait porter le fardeau à qui conteste. Les tribunaux ont reconnu une signature en ligne sur la foi d'un certificat de complétion, d'une piste de vérification et du contexte : les trois artefacts que Symbifox produit.

Le lien et le verrou. La preuve d'identité de base est le contrôle de la boîte courriel; si le lien circulait librement, elle tomberait, d'où sa révélation journalisée. La vérification par code prouve en plus que la boîte était contrôlée au moment de signer. De même, la demande se verrouille à l'envoi pour que tous aient vu le même document; modifier après coup rendrait la preuve contestable.

Le sceau et l'horodatage. Le sceau numérique est une signature d'organisation autosignée : il rend toute altération détectable dans un lecteur PDF, sans certifier votre identité auprès d'un tiers. L'horodatage de confiance apporte une preuve de date indépendante de votre serveur.

La page de vérification recalcule. Un verdict enregistré pourrait être falsifié avec le reste. La page refait les calculs à chaque visite, et la zone de dépôt calcule l'empreinte dans le navigateur du visiteur : la page ne reçoit aucun fichier.

Les relances sont plafonnées. Une demande qui harcèle nuit plus qu'une demande oubliée; d'où le plafond, le rappel unique avant l'échéance et l'alerte « jamais ouvert ».

Les ponts. Chaque pont rend la pièce en PDF au moment de l'envoi, puis reverse le résultat dans son fil. Le pont de recrutement refuse une lettre en brouillon et n'avance jamais la candidature, car une offre signée n'est pas une entrée en fonction. Le pont de vie privée fait exactement ce que font les deux services externes, pour qu'il n'y ait qu'une définition de « consentement signé ». Deux autres ponts s'appuient sur Signatures : Expérience client demande un avis au signataire principal une fois le document scellé, et Transferts sécurisés peut exiger une entente de confidentialité signée avant l'accès à un transfert.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Copier le lien n'apparaît pas sur la ligne du signataire.	Vous n'êtes pas dans le groupe **Gestionnaire**.	Demandez à un gestionnaire de révéler le lien.
Le signataire dit n'avoir rien reçu; **Consultation** reste à **Pas encore ouvert**.	Courriel mal saisi, ou message dans les indésirables.	Corrigez le courriel et relancez; en dernier recours, un gestionnaire révèle le lien.
La demande est passée à **Expirée**.	L'**Échéance** est dépassée.	Remettez en brouillon, allongez l'échéance, renvoyez.
Le lecteur PDF n'affiche pas le document comme signé.	Aucun certificat de scellement à la finalisation, ou sceau décoché.	Dans **Paramètres**, sélectionnez **Générer le certificat de scellement** et laissez **Sceau numérique (PAdES)** coché.
Le certificat ne montre aucun horodatage de confiance.	L'appel à l'autorité d'horodatage a échoué.	Vérifiez l'**URL de l'autorité d'horodatage (TSA)** et l'accès réseau sortant.
La page de vérification dit que l'exemplaire déposé ne correspond pas.	PDF réenregistré par un lecteur, impression numérisée, ou certificat livré à part.	Déposez le fichier tel que reçu, sans l'avoir rouvert ni enregistré.
Partager le lien de vérification refuse d'agir.	La demande a été finalisée avant que la page de vérification existe.	Transmettez le certificat de signature, qui porte les empreintes.
Envoyer pour signature sur une lettre d'offre affiche une erreur.	Lettre en brouillon, ou mode d'en-tête qui exige une version plus récente de Signatures.	Finalisez la lettre; sinon, mettez Signatures à niveau ou choisissez un en-tête généré.

Voir aussi

- Contacts : les fiches d'où viennent les signataires.
- Facturation, Achats, Recrutement, Vie privée (Loi 25 et autres cadres), Base de connaissances : les pièces qui se font signer.
- Expérience client et Transferts sécurisés : deux autres ponts qui s'appuient sur Signatures.
- Courriels, Paramètres et identité de marque, Les gestes communs à toutes les applications.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Assistance (billets)

Recevoir, trier et résoudre les demandes de soutien des clients et de l'équipe dans une file de billets reliée aux projets et à la banque d'heures.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Helpdesk, Expérience client - pont Helpdesk, Feuille de temps depuis le chatter · Applications de base : Helpdesk Management, Helpdesk Project · Révisé le 2026-09-11

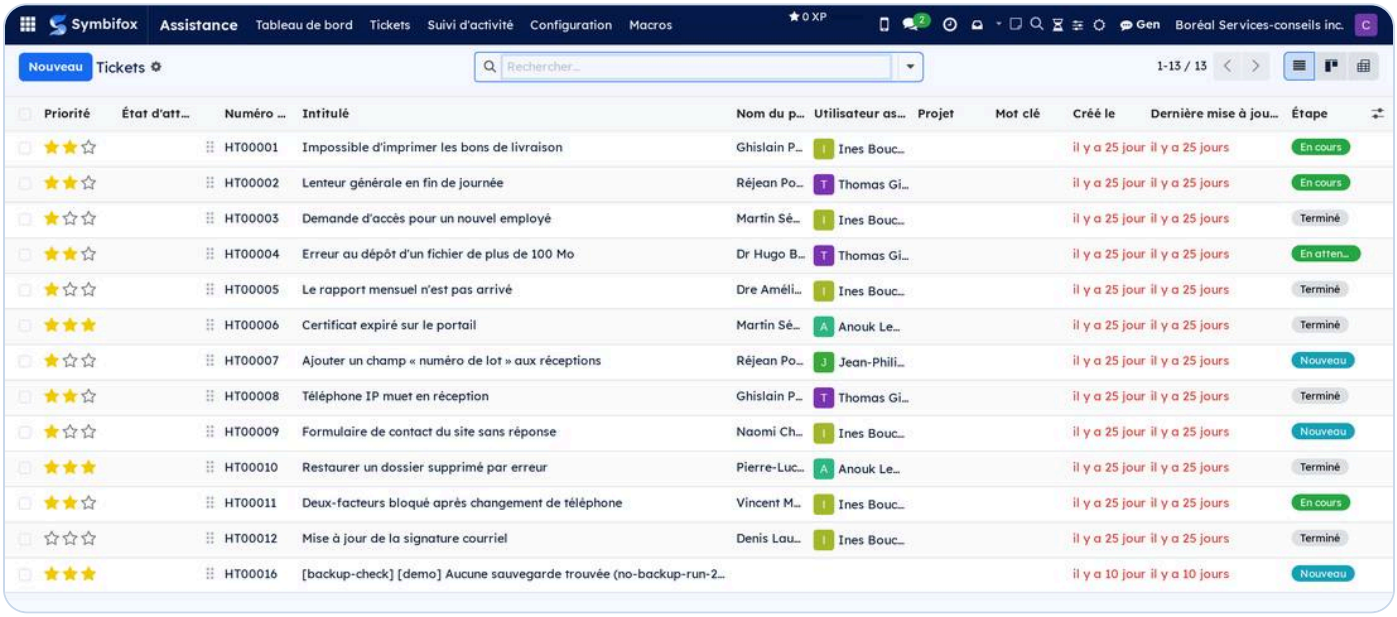
L'application Assistance reçoit les demandes de soutien, celles des clients comme celles de l'équipe, et les suit dans une file unique de billets, de la réception à la résolution. Chaque billet appartient à une équipe, avance d'étape en étape, porte une priorité et peut se relier à un projet, à sa matrice de connaissances et à la banque d'heures du client. Un formulaire public à votre marque, un suivi au portail et des courriels automatiques remplacent les échanges dispersés. Elle sert aux personnes qui répondent aux demandes, à celles qui les supervisent et, par le portail, aux clients.

Vue d'ensemble

Un **billet** (l'écran dit aussi « ticket ») est une demande numérotée, HT00001 par exemple, avec un intitulé, une description, un partenaire (la personne ou l'organisation qui demande), un utilisateur assigné et une **priorité** de zéro à trois étoiles. Il appartient à une **équipe** : la démo Boréal en a deux, **Soutien** et **Plaintes**. Il avance d'**étape** en étape : **Nouveau**, **En cours**, **En attente**, puis **Terminé**, **Annulé** ou **Rejeté**, trois étapes de clôture qui envoient un courriel au demandeur. Il porte aussi un **canal** (Web, Courriel, Phone, Other, Expérience client), une catégorie et des mots clés.

Symbifox ajoute à cette base d'Odoo un **État d'attente** indépendant de l'étape (attente du client ou d'un tiers externe), le rattachement à un **projet** et à la **banque d'heures** de l'équipe, des délais de service (SLA), des **macros** (réponses toutes faites), un **formulaire de soutien public** par équipe, un accusé de réception, un sondage de satisfaction à la clôture, un triage par l'assistant Gen et la fiche **persona** du contact. Les liens vont vers Projet, Feuilles de temps, Banque d'heures, Base de connaissances, Rencontres, Sondages et Expérience client.

La liste de tous les billets est la vue la plus parlante. Sur la démo, elle montre treize billets avec la priorité, l'état d'attente, le numéro, l'intitulé, le partenaire, l'utilisateur assigné, le projet, le mot clé, les dates et l'étape.



Tous les billets

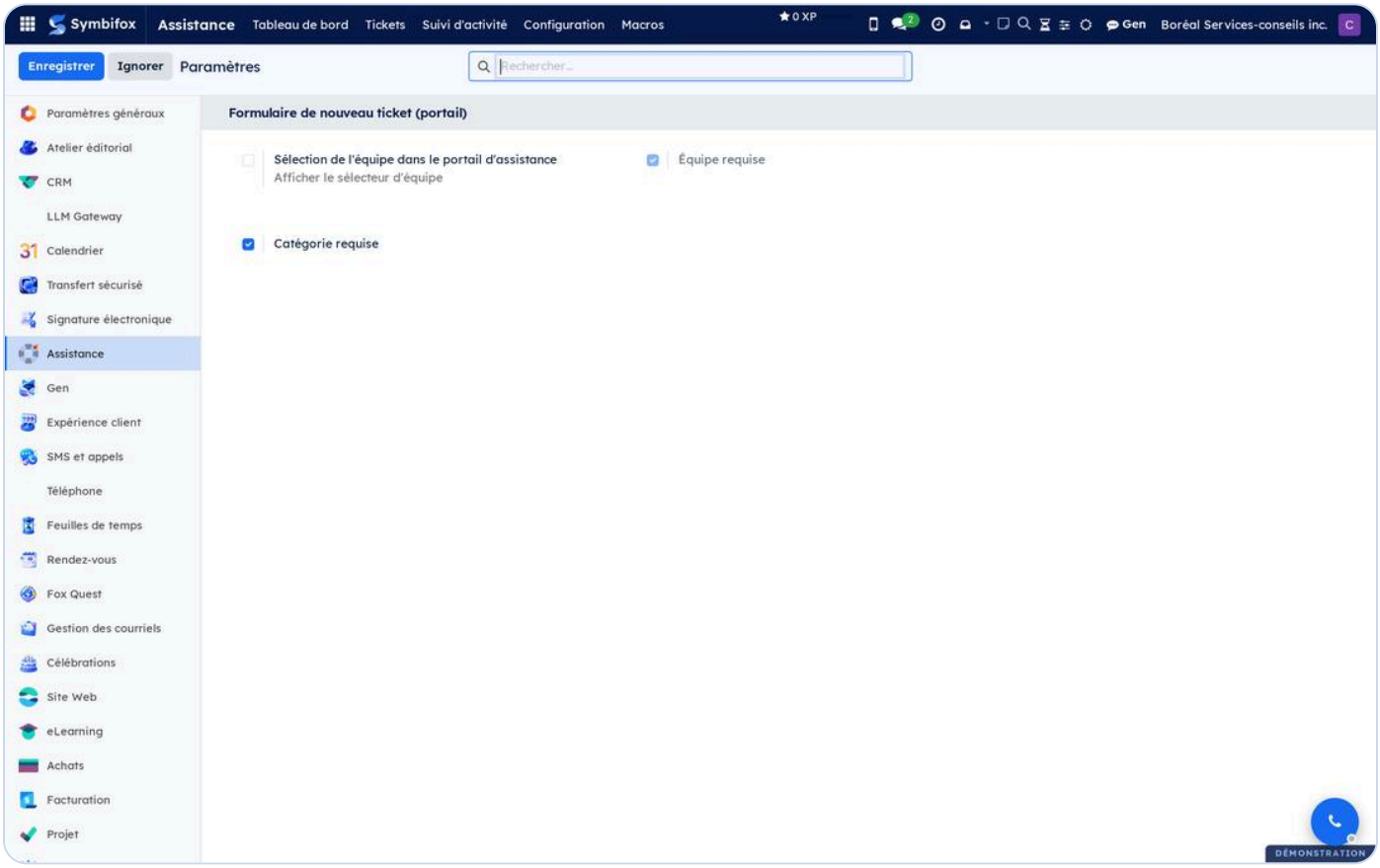
Configuration

Accès et droits

L'application distingue quatre niveaux, réglés sur la fiche de chaque personne dans **Paramètres** › **Utilisateurs** : voir ses propres billets seulement, voir les billets de son équipe, voir tous les billets, et gestionnaire, qui ouvre en plus le menu **Configuration** et le menu **Macros**. Un client qui a un accès au portail voit ses propres billets sur le portail et peut y en déposer un nouveau.

Paramètres

Sous **Assistance** › **Configuration** › **Paramètres**, la section **Formulaire de nouveau ticket (portail)** règle le formulaire que voit un client connecté au portail : **Sélection de l'équipe dans le portail d'assistance** (afficher le sélecteur d'équipe), **Équipe requise** et **Catégorie requise**, cochée sur la démo.



Les paramètres de l'Assistance

Deux réglages vivent ailleurs : le fournisseur d'intelligence artificielle du triage se choisit dans **Paramètres** › **LLM Gateway** (voir Gen, l'assistant), et l'adresse du relais de notifications poussées, utilisé pour les billets critiques, se règle une fois par installation par votre administrateur.

Données de base

Avant de recevoir des billets, créez ou vérifiez :

- les **équipes** (**Configuration** › **Les équipes**), avec leurs membres, leur banque d'heures, leurs délais de service et, au besoin, leur formulaire public;
- les **étapes** (six sur la démo) et le courriel de clôture qui leur est associé;
- les **canaux**, les **catégories** et les **mots clés** que vous voulez offrir;
- les **macros** pour les réponses fréquentes;
- un sondage de satisfaction dans Sondages, à relier à l'équipe;
- la banque d'heures du client dans Banque d'heures, si le temps de soutien s'y décompte.

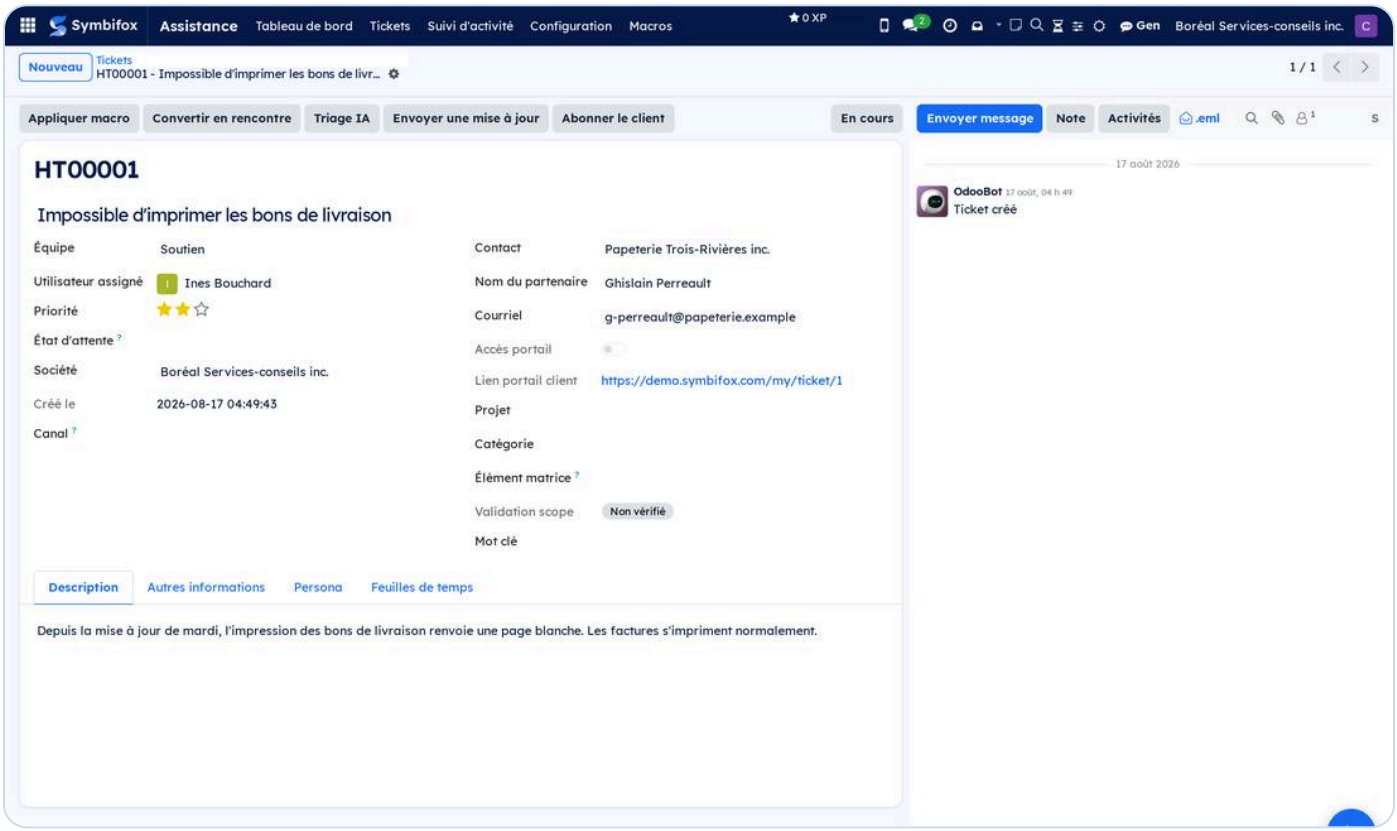
Premiers pas

Ce parcours traite un appel de la Clinique dentaire Rosemont : son imprimante réseau ne répond plus.

1. Ouvrez **Assistance** › **Tickets** › **Tous les billets**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'intitulé « Imprimante réseau muette », choisissez l'équipe **Soutien** et le partenaire Clinique dentaire Rosemont.

3. Choisissez le canal « Phone », donnez deux étoiles de priorité et décrivez le problème dans **Description**.
4. Choisissez-vous dans **Utilisateur assigné**, puis sélectionnez **Enregistrer**. Le billet reçoit son numéro et l'étape **Nouveau**.
5. Faites passer le billet à **En cours** dans la barre d'étapes du formulaire.
6. Dans le fil de discussion, sélectionnez **Envoyer message** pour dire à la clinique que vous vous en occupez.
7. Une fois l'imprimante rétablie, ouvrez l'onglet **Feuilles de temps**, saisissez le temps passé, puis faites passer le billet à **Terminé**.

La clinique reçoit le courriel de clôture; si l'équipe a un sondage de satisfaction, il part aussi. Le formulaire du billet de la démo montre les boutons et les onglets que ce parcours utilise.



Un billet d'assistance

Tâches courantes

Créer un billet

Un billet se crée à la main quand la demande arrive par téléphone, en personne ou par un courriel que vous relayez.

1. Ouvrez **Assistance** › **Tickets** › **Tous les billets**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'**Intitulé** et la **Description**.
3. Choisissez l'**Équipe**, puis le **Partenaire**; son nom et son courriel se reportent.
4. Réglez la **Priorité**, le **Canal**, la **Catégorie** et les **Mots clés**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le billet paraît dans la file de l'équipe à l'étape **Nouveau**, avec son numéro.

> **NOTE**
> Les billets arrivent aussi seuls : par le formulaire public de l'équipe, par le formulaire du portail et par courriel; ceux qui viennent d'une plainte d'Expérience client tombent dans l'équipe **Plaintes**.

Attribuer un billet et le faire avancer

Le tableau de bord signale les billets non attribués et non suivis; l'attribution est le premier geste de tri.

1. Ouvrez le billet, ou sélectionnez sa carte dans **Assistance** › **Tickets** › **Mes tickets**.
2. Choisissez la personne dans **Utilisateur assigné**.
3. Ajustez la **Priorité** : trois étoiles signalent un billet critique.
4. Faites glisser la carte vers l'étape voulue dans le kanban, ou sélectionnez l'étape dans la barre d'étapes du formulaire.

La colonne **Étape** et la date de dernière mise à jour changent aussitôt.

Mettre un billet en attente d'un tiers

Quand la balle est dans le camp du client ou d'un fournisseur, le billet sort de votre pile active sans changer d'étape.

1. Ouvrez le billet.
2. Dans **État d'attente**, choisissez l'attente du client ou l'attente d'une partie externe.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'état paraît dans la colonne **État d'attente** de la liste et sert de filtre. Videz-le quand la réponse arrive.

> **ASTUCE**
> L'état d'attente est indépendant de l'étape : un billet peut être **En cours** et en attente du client. L'étape **En attente** reste utile pour ce qui attend votre propre équipe.

Répondre avec une macro

Une macro est une réponse toute faite, réservée ou non à certaines équipes, que vous posez dans le fil de discussion du billet.

1. Ouvrez le billet et sélectionnez **Appliquer macro**.
2. Dans l'assistant, choisissez la macro, puis sélectionnez **Appliquer**.

Le contenu de la macro est posté dans le fil de discussion; relisez-le et complétez-le au besoin.

Envoyer une mise à jour au client

Le courriel de mise à jour porte votre marque et le numéro du billet; il n'est jamais envoyé sans votre relecture.

1. Ouvrez le billet et sélectionnez **Envoyer une mise à jour**.
2. Dans le composeur, prérempli avec le gabarit de mise à jour, adaptez le texte.
3. Sélectionnez **Envoyer**.

Le courriel part au partenaire du billet et reste dans le fil de discussion.

Donner au client le suivi de son billet

Un client qui a un accès au portail retrouve son billet à l'adresse indiquée sur le formulaire.

1. Ouvrez le billet et lisez **Client a un accès portail** et **Lien portail client**.
2. Sélectionnez **Abonner le client** pour qu'il reçoive les messages du fil sans courriel d'invitation.
3. Transmettez-lui le lien du portail dans votre prochaine mise à jour.

Le client suit l'avancement sur le portail, à vos couleurs, et peut y répondre.

Saisir le temps passé sur un billet

Le temps saisi sur un billet atterrit sur le projet du billet, donc se déduit de la banque d'heures de l'équipe.

1. Ouvrez le billet et l'onglet **Feuilles de temps**.
2. Ajoutez une ligne : date, description, durée.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Temps total (h) se met à jour, ainsi que **Solde banque (h)**; un ruban signale un **Solde bas**.

> **ASTUCE**
> En rédigeant une note dans le fil de discussion, cochez la case de feuille de temps du composeur : la note et le temps se saisissent d'un coup.

Relier un billet à un projet et à la matrice de connaissances

Le rattachement au projet impute le temps au bon mandat; celui à la matrice vérifie que la demande est dans la portée du mandat.

1. Ouvrez le billet.
2. Choisissez le **Projet** et, au besoin, la **Tâche**.
3. Choisissez l'**Élément matrice** correspondant dans la matrice du projet.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Validation scope affiche **Dans le scope**, **Élément en attente**, **Hors scope** ou **Non vérifié**, et **État de l'élément** reprend l'état de l'élément dans la matrice.

Convertir un billet en rencontre

Quand la demande mérite une réunion, créez le compte rendu depuis le billet.

1. Ouvrez le billet et sélectionnez **Convertir en rencontre**.
2. Complétez le compte rendu en brouillon, prérempli avec l'intitulé du billet, dans Rencontres.

Le billet compte ses **Rencontres liées** (**Nb. rencontres**), et le compte rendu garde son **Ticket d'origine**.

Demander un triage à Gen

Le triage propose une catégorie, une étape, une personne et un brouillon de première réponse; il ne modifie rien de lui-même.

1. Ouvrez le billet et sélectionnez **Triage IA**.

2. Ouvrez l'onglet **Triage IA** et lisez la **Suggestion IA**.
3. Appliquez ce qui vous convient : étape, utilisateur assigné, réponse.

Dernier triage garde la date. Sans fournisseur configuré, le bouton affiche une simple notification et le billet reste intact; une erreur passagère se note sur le billet et vous pouvez réessayer.

Consulter la fiche persona du contact

La fiche persona résume comment s'adresser au contact : style, salutation, ton et qualité de paiement.

1. Ouvrez le billet et l'onglet **Persona**.
2. Lisez **Style d'adresse**, **Salutation préférée**, **Formule de clôture**, **Ton du contact**, **Notre ton** et **Qualité de paiement**.
3. Sélectionnez **Ouvrir la fiche persona** pour la modifier, ou **Créer maintenant** si le contact n'en a pas encore.

Ces repères servent avant d'écrire une mise à jour ou d'appliquer une macro.

Fermer un billet

La clôture envoie le courriel de l'étape et, si l'équipe en a un, le sondage de satisfaction.

1. Ouvrez le billet et vérifiez que la solution est consignée dans le fil de discussion.
2. Faites passer le billet à **Terminé**, **Annulé** ou **Rejeté**.

Le partenaire reçoit le courriel « Ticket fermé » de l'étape. Quand le sondage revient, **Réponse CSAT** et **État CSAT** l'indiquent sur le billet.

Ouvrir un formulaire public de soutien

Chaque équipe peut exposer un formulaire à votre marque, sans compte ni mot de passe, à l'adresse `/support/<slug>`.

1. Ouvrez **Assistance** › **Configuration** › **Les équipes**, puis l'équipe.
2. Dans l'onglet **Public form**, saisissez le **Slug** (l'identifiant de l'adresse) et cochez **Public form enabled**.
3. Rédigez **Public form intro** et **Public form success message**.
4. Facultatif : choisissez les **Public form tags** offerts au visiteur (un sélecteur de département, par exemple), leur **Public form tag label** et **Public form tag required**.
5. Cochez **Accusé réception auto** pour confirmer aussitôt la réception par courriel.
6. Sélectionnez **Enregistrer**, puis ouvrez l'adresse affichée dans **Public form URL**.

Chaque envoi crée un billet dans l'équipe, marqué du mot clé choisi, et le visiteur voit la page de remerciement.

> **NOTE**
> Le formulaire refuse les envois d'automates (champ piège, format du courriel, taille et type des pièces jointes) et n'accepte que cinq envois par adresse toutes les dix minutes; au-delà, il affiche la même page de remerciement sans créer de billet.

Régler les délais de service et l'étiquetage automatique

Les délais de service (SLA) fixent le temps de première réponse et de résolution; les règles d'étiquetage posent un mot clé selon le texte de la demande.

1. Ouvrez l'équipe et l'onglet **SLA & auto-tag**.
2. Saisissez le délai de première réponse et le délai de résolution, en heures; 0 désactive le délai.
3. Dans **Règles auto-tag**, ajoutez une ligne : l'expression **Regex (i)** à chercher dans le sujet et la description, et le **Tag à appliquer**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Chaque nouveau billet reçoit **Échéance première réponse** et **Échéance résolution**; un ruban **SLA réponse dépassée** ou **SLA résolution dépassée** apparaît en cas de retard, et une activité de suivi est posée.

Relier une équipe à une banque d'heures et aux alertes

Le solde de la banque d'heures s'affiche sur chaque billet de l'équipe, et un billet critique déclenche une notification poussée.

1. Ouvrez l'équipe et l'onglet **Hour bank & alerts**.
2. Choisissez la banque dans **Hour bank** et le seuil dans **Low balance threshold (h)**.
3. Cochez **ntfy on critical** et choisissez **ntfy priority threshold** : **High** ou **Very High**.
4. Choisissez le **Sondage CSAT** envoyé à la clôture.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les billets de l'équipe affichent **Banque d'heures** et **Solde banque (h)**; un billet créé ou monté à la priorité choisie envoie la notification.

Créer une macro

Une macro s'écrit une fois et se réutilise sur tous les billets, ou seulement ceux de certaines équipes.

1. Ouvrez **Assistance** › **Macros**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Name** et le **Contenu**, tel qu'il sera posté dans le fil.
3. Facultatif : limitez les **Équipes applicables**; vide, la macro sert partout.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

La macro apparaît dans l'assistant **Appliquer macro** des billets concernés.

Les menus, un à un

Assistance : le menu principal.

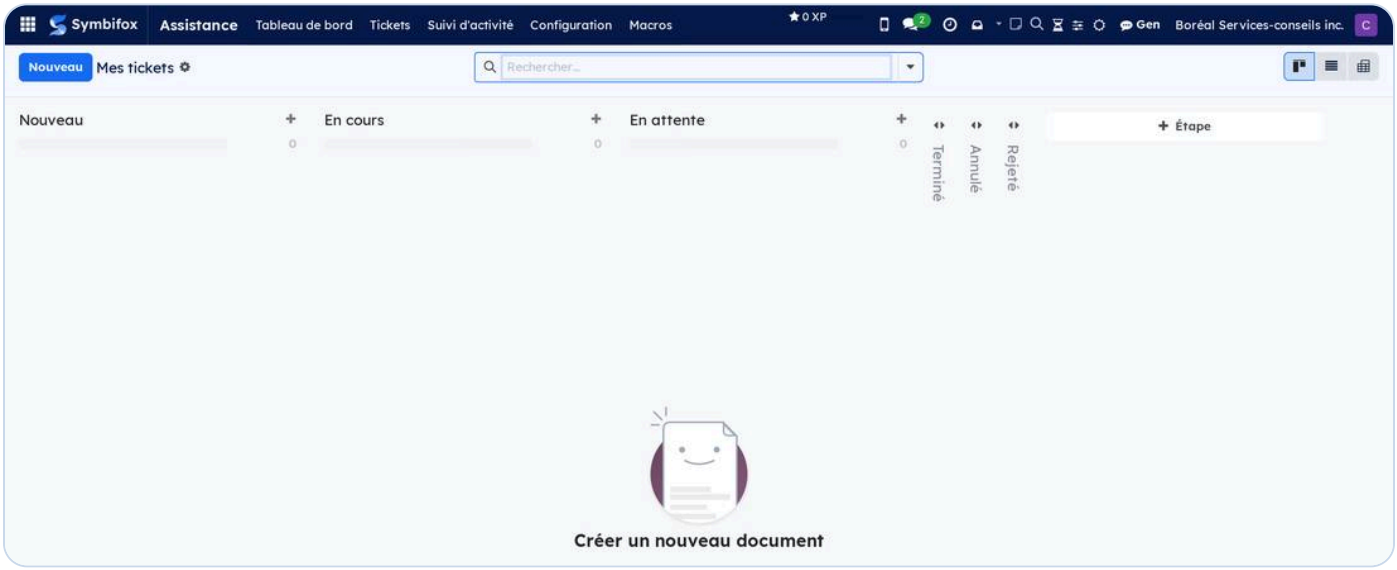
Assistance › **Tableau de bord** : une carte par équipe, en kanban. Sur la démo, **Plaintes** et **Soutien**, chacune avec un bouton **À faire** (6 pour Soutien) et les compteurs **Non attribué**, **Non suivi** et **Haute priorité**. Vues kanban, liste et tableau croisé. C'est l'écran du matin : il dit où sont les billets orphelins.



Le tableau de bord

Assistance › **Tickets** : menu de regroupement.

Assistance › **Tickets** › **Mes tickets** : les billets qui vous sont assignés, en kanban par étape : **Nouveau**, **En cours**, **En attente**, puis **Terminé**, **Annulé** et **Rejeté** repliées; **Étape** ajoute une colonne. Sur la démo, Camille n'en a aucun. Vues kanban, liste, tableau croisé et formulaire.

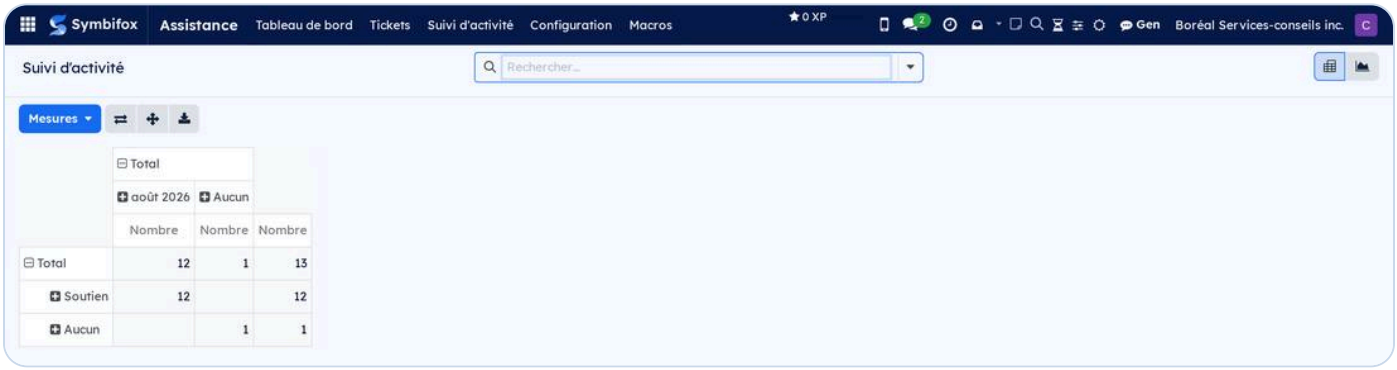


Mes tickets

Assistance › **Tickets** › **Tous les billets** : la liste de tous les billets visibles selon vos droits, décrite dans Vue d'ensemble. Regroupez par équipe, par étape ou par utilisateur assigné, et filtrez sur l'état d'attente.

Assistance › **Suivi d'activité** : menu de regroupement.

Assistance › **Suivi d'activité** › **Tickets** : un tableau croisé des billets, par équipe en lignes et par mois de création en colonnes, avec **Mesures** pour changer l'indicateur, et les boutons pour inverser les axes, tout déplier et télécharger. Une vue graphique est offerte.



Le suivi d'activité

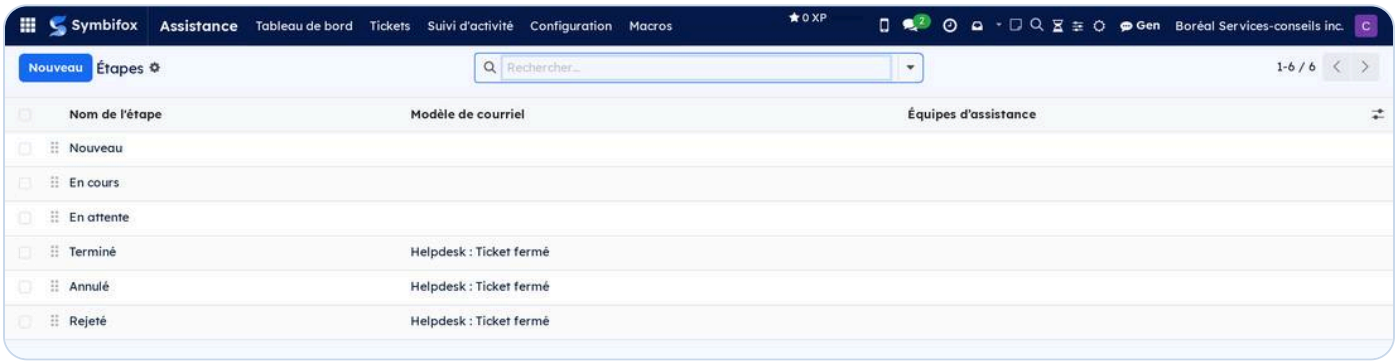
Assistance › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au gestionnaire.

Assistance › **Configuration** › **Paramètres** : la page décrite dans Paramètres.

Assistance › **Configuration** › **Canaux** : la liste des canaux d'arrivée, réordonnables. Sur la démo : Web, Courriel, Phone, Other et Expérience client.

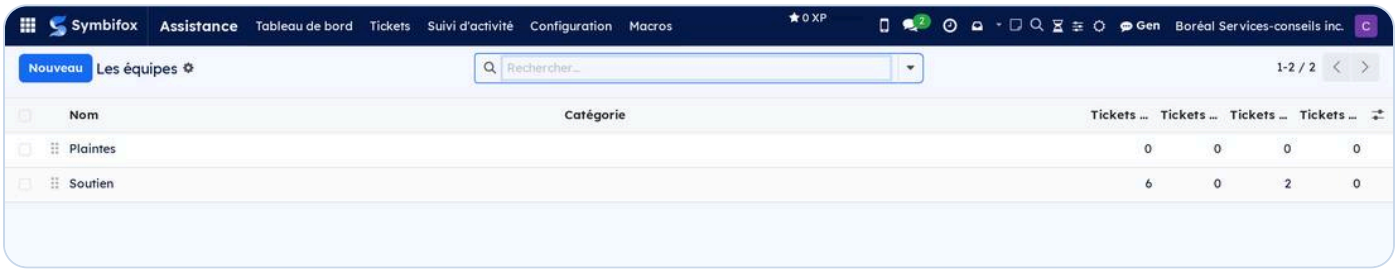
Assistance › **Configuration** › **Catégories** : la liste des catégories de billets; vide sur la démo. La catégorie est obligatoire sur le formulaire du portail quand **Catégorie requise** est cochée.

Assistance › **Configuration** › **Étapes** : les étapes avec **Nom de l'étape**, **Modèle de courriel** et **Équipes d'assistance** (vide = toutes). Sur la démo, **Terminé**, **Annulé** et **Rejeté** envoient « Helpdesk : Ticket fermé ».



Les étapes

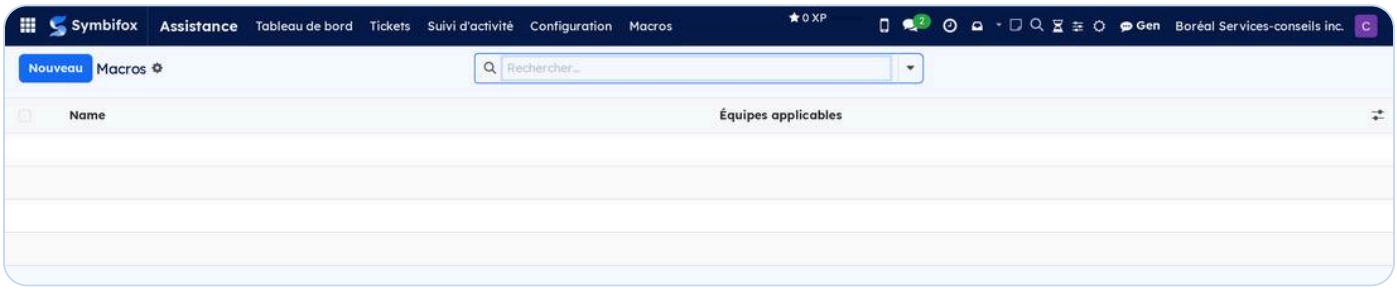
Assistance › **Configuration** › **Les équipes** : la liste des équipes avec **Nom**, **Catégorie** et quatre compteurs de billets. Le formulaire porte les trois onglets ajoutés par Symbifox : **Public form**, **SLA & auto-tag**, **Hour bank & alerts**.



Les équipes

Assistance › **Configuration** › **Mots clés de ticket** : la liste des mots clés; vide sur la démo. Ce sont eux que posent les règles d'étiquetage et le sélecteur du formulaire public.

Assistance › **Macros** : la liste des réponses toutes faites, avec **Name** et **Équipes applicables**; vide sur la démo.



Les macros

Référence

Champs du formulaire Ticket d'assistance

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Numéro de ticket	Numéro attribué à la création.	Automatique
Intitulé, **Description**	Objet et détail de la demande.	Intitulé obligatoire
Équipe, **Utilisateur assigné**	Équipe responsable et personne en charge.	Facultatifs
Partenaire, **Nom du partenaire**, courriel	Qui demande; le nom et le courriel se reportent depuis la fiche.	Facultatifs
Priorité	De zéro à trois étoiles.	Zéro
Étape	Étape courante; la date de clôture se pose à une étape de clôture.	Nouveau
Canal, **Catégorie**, **Mots clés**	Origine et classement de la demande.	Facultatifs
État d'attente	Attente du client ou d'un tiers externe, indépendante de l'étape.	Vide
Projet, **Tâche**	Mandat auquel le temps s'impute.	Facultatifs
Banque d'heures, **Solde banque (h)**, **Solde bas**	Banque de l'équipe et son solde.	Calculé
Feuilles de temps, **Temps total (h)**	Lignes de temps saisies sur le billet et leur somme.	Calculé
Lien portail client, **Client a un accès portail**	Adresse du billet sur le portail et indicateur d'accès.	Calculé
Persona, **Style d'adresse**, **Salutation préférée**, **Formule de clôture**, **Ton du contact**, **Notre ton**, **Qualité de paiement**	Repères de communication tirés de la fiche persona du contact.	Calculé
Échéance première réponse, **Échéance résolution**, **SLA réponse dépassée**, **SLA résolution dépassée**	Délais de service de l'équipe et indicateurs de dépassement.	Calculé
Réponse CSAT, **État CSAT**	Sondage de satisfaction envoyé à la clôture et son résultat.	Calculé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Élément matrice, **Matrice**, **État de l'élément**, **Validation scope**	Rattachement à la matrice de connaissances et alignement avec la portée du mandat.	Non vérifié
Rencontres liées, **Nb. rencontres**	Comptes rendus créés depuis le billet.	Calculé
Suggestion IA, **Dernier triage**	Résultat et date du dernier triage.	Vide

Champs du formulaire Équipe

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, **Catégorie**	Identité de l'équipe.	Nom obligatoire
Slug, **Public form enabled**, **Public form URL**	Identifiant de l'adresse publique, activation et adresse résultante.	Désactivé
Public form intro, **Public form success message**	Textes au-dessus du formulaire et après l'envoi.	Facultatifs
Public form tags, **Public form tag label**, **Public form tag required**	Sélecteur de mots clés offert au visiteur.	Facultatifs
Accusé réception auto	Courriel de confirmation immédiat pour les billets du formulaire public.	Décoché
SLA première réponse et résolution (h)	Délais de service; 0 = aucun.	0
Règles auto-tag (**Regex (i)**, **Tag à appliquer**)	Mot clé posé à la création selon le texte de la demande.	Aucune
Hour bank, **Low balance threshold (h)**	Banque d'heures liée et seuil d'alerte.	Facultatifs
ntfy on critical, **ntfy priority threshold**	Notification poussée sur les billets critiques, dès la priorité **High** ou **Very High**.	Décoché; Very High
Sondage CSAT	Sondage envoyé automatiquement à la clôture.	Facultatif

Champs du formulaire Macro

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Name	Nom de la macro dans l'assistant.	Obligatoire
Contenu	Texte posté dans le fil de discussion du billet.	Obligatoire
Équipes applicables	Équipes où la macro est offerte; vide = toutes.	Vide

Rapports et exports

- **Suivi d'activité** › **Tickets** : tableau croisé et graphique, avec téléchargement en feuille de calcul.
- **Tableau de bord** : les compteurs par équipe, aussi en vue liste et en tableau croisé.
- Les listes de billets s'exportent comme toute liste (voir Les gestes communs à toutes les applications).
- Une tuile Assistance (billets ouverts, non attribués, critiques, en attente, par équipe) s'affiche dans Mon bureau, Tableau de bord et Progression.

Automatisations

- À la création d'un billet, les règles d'étiquetage de l'équipe posent leurs mots clés et les échéances de service se calculent.
- Un billet reçu par le formulaire public déclenche l'accusé de réception, si l'équipe l'a coché.
- Un billet créé ou monté à la priorité seuil envoie une notification poussée, si l'équipe l'a coché.
- Deux fois par jour, une activité de suivi est posée sur les billets dont un délai de service vient d'être dépassé.
- Au passage à une étape de clôture, le courriel de l'étape part, puis le sondage de satisfaction de l'équipe.
- Les réponses automatiques, envois en masse et rebonds reçus par courriel n'ouvrent pas de billet.
- Le temps saisi sur un billet s'impute au projet du billet et se déduit de la banque d'heures.

Pages publiques et portail

- `/support/<slug>` : le formulaire public de l'équipe, à vos couleurs, et sa page de remerciement.
- `/my/ticket/…` : le billet sur le portail client, à vos couleurs, avec son fil de discussion; le portail offre aussi la liste des billets du client et le formulaire de nouveau billet réglé dans Paramètres.

Modules qui enrichissent cette application

L'application de base est le helpdesk de la communauté Odoo (OCA), avec son extension qui relie un billet à un projet et à une tâche. Symbifox y ajoute sa couche.

MODULE

`bf_helpdesk` (Assistance, enrichissement principal). Ajoute l'état d'attente, la banque d'heures et les feuilles de temps sur les billets, les délais de service, les règles d'étiquetage, les macros, le formulaire public par équipe, l'accusé de réception, la mise à jour brandée, l'abonnement du client, le sondage de satisfaction, le triage par Gen, la fiche persona, le lien à la matrice, la conversion en rencontre, la notification des billets critiques et la tuile du tableau de bord. Tout paraît sur le formulaire du billet, sur la fiche de l'équipe et dans le menu **Macros**; chaque équipe active ce qui la concerne.

Les plaintes recueillies dans Expérience client rejoignent la même file.

MODULE

`bf_cx_helpdesk` (Assistance, pont Expérience client). Crée l'équipe **Plaintes** et le canal **Expérience client**, permet de créer un billet depuis une plainte (lien dans les deux sens) ou depuis un avis détracteur, et offre une option de billet automatique, désactivée par défaut, dans Expérience client. S'installe seul quand les deux applications sont présentes.

La saisie du temps depuis le fil de discussion vient d'un module partagé avec Projet.

MODULE

`bf_chatter_timesheet` (Assistance et Projet, temps depuis le fil). Ajoute au composeur du fil de discussion une case qui journalise une feuille de temps en même temps qu'une note interne, sur les tâches comme sur les billets. Rien à activer.

Comprendre

Une base communautaire, une couche Symbifox. Les billets, équipes, étapes, canaux, catégories et mots clés viennent du helpdesk de l'OCA; Symbifox n'en change pas la logique, il la relie à ses propres briques (banque d'heures, matrice, rencontres, persona, Gen). C'est pourquoi certains libellés de la fiche d'équipe sont en anglais : ils appartiennent à la couche ajoutée.

Pourquoi l'état d'attente n'est pas une étape. Une étape dit où en est votre travail; l'état d'attente dit qui l'on attend. Les séparer garde le kanban honnête : un billet **En cours** en attente du client reste en cours, mais sort de la pile de ce que vous pouvez faire aujourd'hui.

Pourquoi rien ne part sans vous. La macro est postée dans le fil, la mise à jour ouvre un composeur, le triage ne fait que suggérer : la décision reste humaine. Les seuls envois automatiques sont l'accusé de réception, le courriel de clôture et le sondage, tous réglés par équipe.

Pourquoi le temps atterrit sur le projet. La banque d'heures se décompte par projet. Une ligne de temps saisie sur un billet est donc posée sur le projet du billet, ce qui évite toute double saisie et fait fondre le solde sous les yeux de tous.

Le formulaire public et ses garde-fous. Un formulaire ouvert à tous est une cible : d'où le champ piège, la vérification du courriel, les limites sur les pièces jointes et le plafond de cinq envois par adresse toutes les dix minutes. Un excès reçoit la même page de remerciement, pour ne rien apprendre à l'automate et ne pas troubler un visiteur pressé.

Ce que fait Abonner le client. Il ajoute le partenaire aux abonnés du billet sans lui envoyer d'invitation, contrairement à l'ajout habituel d'un abonné. Le client reçoit ensuite les messages du fil, pas les notes internes.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Mes tickets est vide alors que **Tous les billets** en montre.	Aucun billet ne vous est assigné.	Attribuez-vous les billets, ou travaillez depuis **Tous les billets**.
L'adresse `/support/<slug>` renvoie une page introuvable.	**Public form enabled** décoché, ou **Slug** vide.	Sur l'équipe, remplissez le **Slug** et cochez **Public form enabled**.
Le client dit ne pas avoir reçu d'accusé de réception.	**Accusé réception auto** décoché, ou billet créé autrement que par le formulaire public.	Cochez l'option sur l'équipe; pour les autres canaux, envoyez une mise à jour.
Triage IA n'affiche qu'une notification et rien dans l'onglet.	Aucun fournisseur d'intelligence artificielle configuré.	Réglez le fournisseur dans **Paramètres** › **LLM Gateway**.
Le temps saisi ne diminue pas le solde de la banque.	Le billet n'a pas de **Projet**, ou l'équipe n'a pas de **Hour bank**.	Reliez le billet au projet de la banque et l'équipe à sa banque.
Deux notifications poussées pour le même billet critique.	Une ancienne règle d'automatisation sur la priorité est encore active.	Désactivez-la, puisque l'équipe gère l'alerte.
Le sondage de satisfaction ne part pas à la clôture.	L'équipe n'a pas de **Sondage CSAT**, ou le billet n'est pas passé par une étape de clôture.	Choisissez le sondage sur l'équipe et fermez par **Terminé**, **Annulé** ou **Rejeté**.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Des billets arrivent en rafale du formulaire public.	Un automate teste le formulaire.	Rien à faire : au-delà de cinq envois par adresse en dix minutes, plus aucun billet n'est créé.

Voir aussi

- Projet, Feuilles de temps et Banque d'heures : où va le temps de soutien.
- Base de connaissances : la matrice qui dit si une demande est dans la portée du mandat.
- Rencontres : le compte rendu créé depuis un billet.
- Sondages : le sondage de satisfaction envoyé à la clôture.
- Expérience client : les plaintes qui deviennent des billets.
- Gen, l'assistant : le fournisseur derrière le triage.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : la tuile des billets.
- Les gestes communs à toutes les applications : kanban, listes, filtres, fil de discussion.



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

E-mail Marketing et Tracker de liens

Composer et expédier des envois de masse à des listes de diffusion, mesurer ce qu'ils rapportent et suivre chaque lien diffusé par une adresse raccourcie.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Inscription publique à une liste d'envoi · Applications de base : E-mail Marketing, Trackers UTM, Tracker de liens · Révisé le 2026-09-12

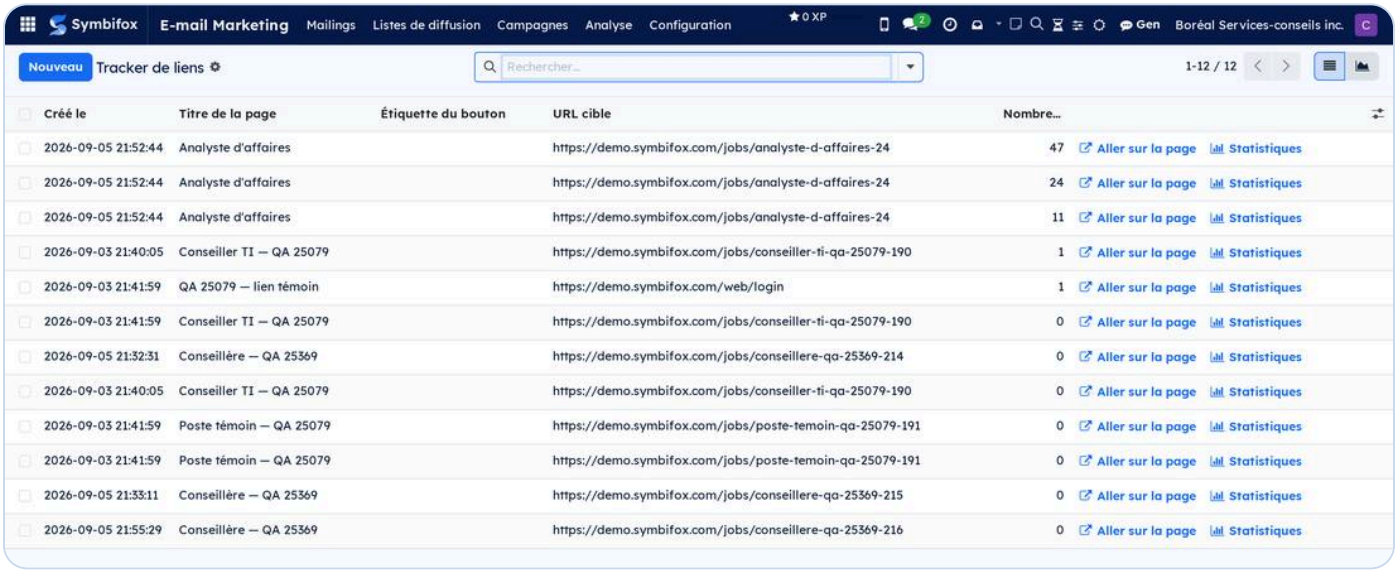
L'application E-mail Marketing compose des envois de masse, les expédie à une liste de diffusion ou à une sélection de contacts, puis mesure ce qui en revient : livraisons, ouvertures, clics, réponses et désinscriptions. Elle s'adresse aux personnes qui tiennent une infolettre, annoncent une offre ou relancent une clientèle. Le Tracker de liens, son voisin immédiat, raccourcit une adresse web et compte les visites qu'elle rapporte, que le lien parte dans un envoi, sur une offre d'emploi ou dans un message écrit à la main. Ensemble, ils répondent à une seule question : ce que vous avez envoyé a-t-il été lu, et qu'est-ce qui a été ouvert ensuite.

Vue d'ensemble

Un **envoi** (une ligne de **Mailings**) est un message unique : un sujet, un corps mis en page, un choix de destinataires et un état, de **Brouillon** à **Envoyé**. Une **liste de diffusion** regroupe des adresses; chaque adresse y porte son propre abonnement, ce qui permet de se désinscrire d'une liste sans quitter les autres. Une **campagne** regroupe plusieurs envois sous un même objectif et cumule leurs résultats. Un **lien suivi** est une adresse courte qui redirige vers une page et compte les passages.

Trois étiquettes voyagent avec chaque lien et chaque envoi : la **Campagne**, le **Médium** (le canal, par exemple **Website** ou **Email**) et la **Source** (la provenance, par exemple **LinkedIn**). C'est ce trio qui permet ensuite de dire d'où viennent les visites, et il se retrouve tel quel dans le CRM, sur les opportunités créées depuis le site.

La vue la plus parlante des deux applications est la liste des liens suivis : elle montre en clair ce que la mesure recueille, et elle porte des données sur la démo alors que les envois, eux, n'ont encore jamais été expédiés chez Boréal.



Les douze liens suivis de la démo

L'application se branche sur plusieurs voisines. Les contacts d'une liste de diffusion sont distincts des fiches de Contacts : une adresse peut vivre dans une liste sans être un client. La liste noire est commune à toute la plateforme, donc une adresse refusée l'est aussi pour les envois du CRM et des Courriels. Le Site Web, blogue et eLearning produit ses propres liens suivis, visibles dans la même liste. Enfin, la mesure du consentement et la conservation des preuves relèvent de Vie privée (Loi 25 et autres cadres).

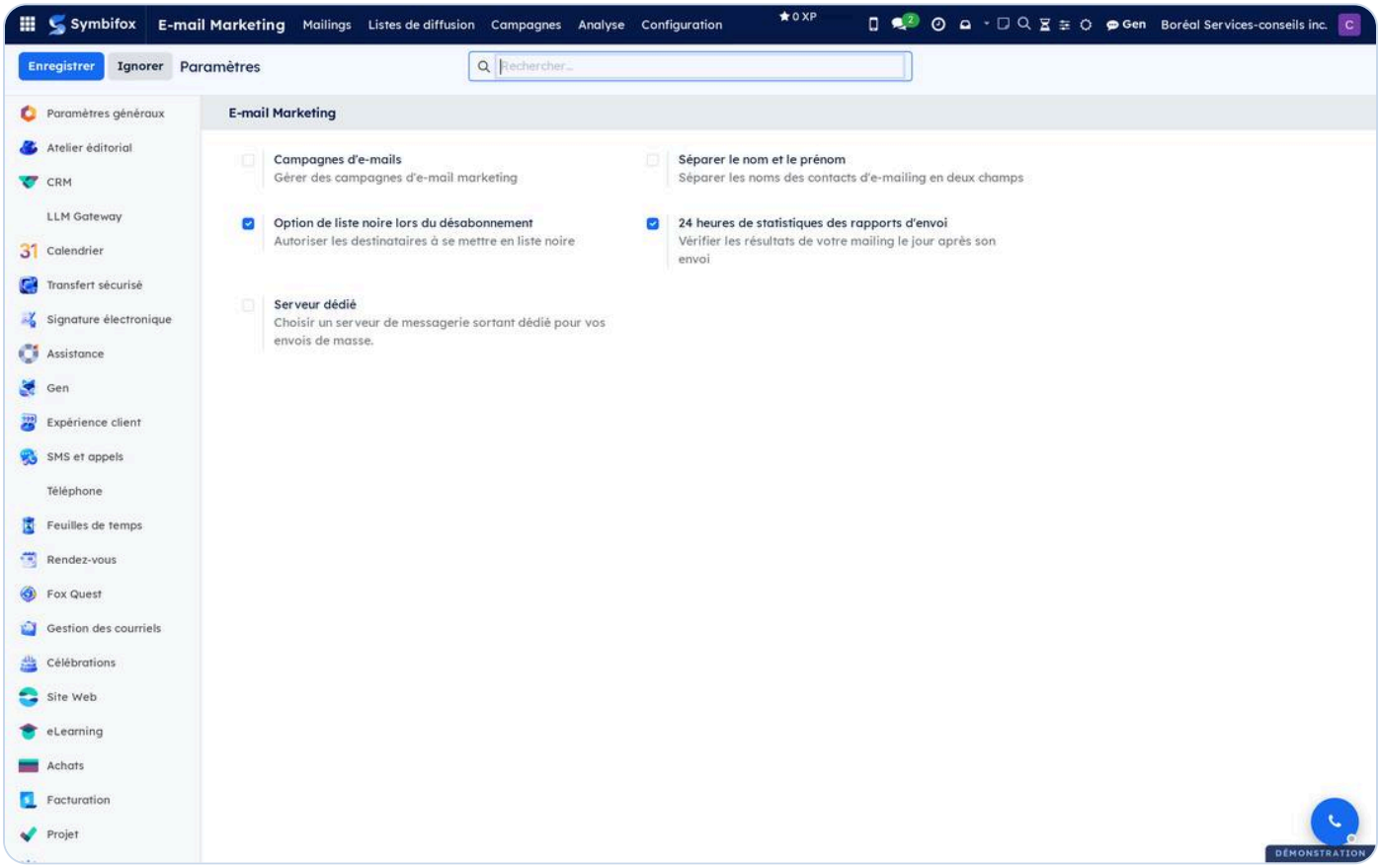
Configuration

Accès et droits

L'accès se règle dans les droits d'un utilisateur, section Marketing. **Utilisateur** ouvre les deux applications, permet de composer et d'expédier des envois, de tenir les listes et de créer des liens suivis. Sans ce droit, l'application n'apparaît pas dans le menu principal. Le menu **Configuration** et la suppression d'un envoi déjà expédié restent réservés aux administrateurs des paramètres. Les listes, les envois et les campagnes sont cloisonnés par société.

Paramètres

Les réglages tiennent en un écran, dans **E-mail Marketing** › **Configuration** › **Paramètres**.



Les réglages de l'application

- **Campagnes d'e-mails** ouvre le menu **Campagnes** et permet de rattacher plusieurs envois à un même objectif.
- **Séparer le nom et le prénom** scinde le nom des contacts d'une liste en deux, utile quand vos messages s'adressent aux gens par leur prénom.
- **Option de liste noire lors du désabonnement** ajoute, sur la page de désinscription, le choix de ne plus jamais rien recevoir plutôt que de quitter une seule liste.
- **24 heures de statistiques des rapports d'envoi** fait parvenir au responsable un bilan le lendemain de l'expédition.
- **Serveur dédié** dirige les envois de masse vers un serveur de courrier sortant distinct de celui des messages ordinaires, pour que la réputation de l'un n'entraîne pas l'autre.

Données de base

- Au moins une **liste de diffusion**. La démo en a une, « Newsletter », avec un seul contact.
- Les **motifs de désinscription** proposés à qui se désabonne. Cinq sont livrés, du plus factuel (« Je reçois trop d'e-mails de cette liste ») au plus ouvert (« Autre »), et seul ce dernier accepte un commentaire libre.
- Les **étapes de la campagne** et les **étiquettes de campagne**, si vous suivez vos campagnes en kanban.
- Les **Mediums** et les **Sources** que vous voulez voir dans vos statistiques. Dix médiums et onze sources sont livrés; ajoutez-en plutôt que de réutiliser une valeur pour deux sens différents.

Premiers pas

Ce parcours compose un premier envoi vers la liste de la démo et le met à l'épreuve avant toute expédition.

1. Ouvrez **E-mail Marketing** › **Mailings**. La liste est vide et l'écran propose « Créer un envoi ».
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Sujet**, par exemple « Nos disponibilités d'automne ».
4. Dans **Destinataires**, gardez **Liste de diffusion** et choisissez « Newsletter ».
5. Choisissez une mise en page dans la galerie proposée, puis rédigez le corps en faisant glisser les blocs de contenu.
6. Sélectionnez **Tester**, saisissez votre propre adresse et envoyez l'exemplaire d'essai.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : l'envoi paraît dans **Mailings** au statut **Brouillon**, avec la liste « Newsletter » comme destinataire. Les colonnes **Envoyé**, **Délivré (%)**, **Ouverture (%)** et **Cliqué (%)** restent vides tant que l'expédition n'a pas eu lieu. Relisez l'exemplaire reçu, puis reprenez l'envoi pour l'expédier.

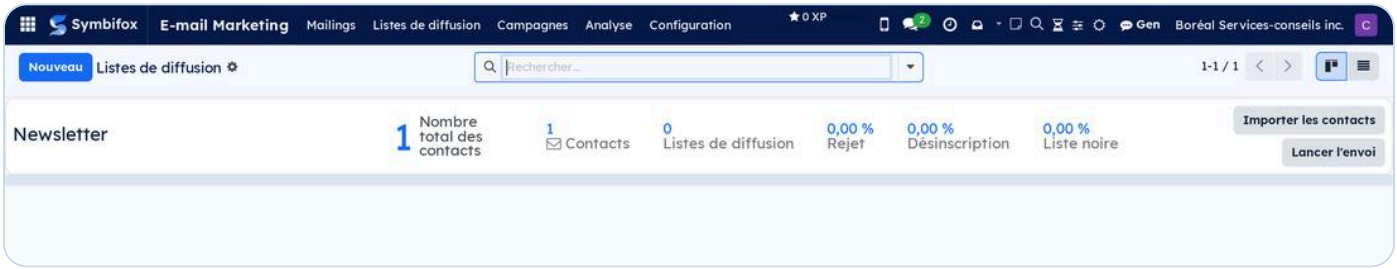
Tâches courantes

Créer une liste de diffusion

Une liste par intention : une infolettre générale et une liste de clientèle ne se désabonnent pas ensemble.

1. Ouvrez **E-mail Marketing** › **Listes de diffusion** › **Listes de diffusion**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez le nom.
3. Cochez **Est public** si vous voulez que la liste paraisse sur la page de gestion des abonnements, où chacun choisit ce qu'il garde.
4. Enregistrez.

Résultat : la liste paraît en kanban avec ses compteurs à zéro : nombre total des contacts, rejets, désinscriptions et part en liste noire.



La liste Newsletter de la démo

Ajouter ou importer des contacts dans une liste

Les adresses arrivent rarement une par une; l'importation les prend en lot depuis une feuille de calcul.

1. Ouvrez la liste et sélectionnez **Importer les contacts**, ou ouvrez **E-mail Marketing** › **Listes de diffusion** › **Contacts de la liste de diffusion** et sélectionnez **Import**.
2. Téléversez le fichier, ou collez les adresses dans la fenêtre d'importation rapide.
3. Faites correspondre les colonnes du fichier aux champs du contact (nom, adresse, société).

4. Vérifiez la liste de destination, puis importez.

Résultat : les contacts paraissent dans la liste, chacun avec son abonnement. Une adresse déjà présente n'est pas dédoublée, et une adresse en liste noire est importée mais ne recevra rien.

> **IMPORTANT**
> N'importez que des adresses dont vous pouvez prouver le consentement. Une liste achetée expose votre domaine au classement en pourriel et vous met en défaut au regard de la loi canadienne anti-pourriel.

Composer et expédier un envoi de masse

L'envoi se compose comme une page : on choisit une mise en page, puis on remplit des blocs.

1. Ouvrez **E-mail Marketing** › **Mailings** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Sujet** et, au besoin, le **Texte de prévisualisation** affiché à côté du sujet dans la boîte de réception.
3. Choisissez les **Destinataires** : une liste de diffusion, ou un autre modèle d'enregistrements que vous filtrez ensuite.
4. Choisissez une mise en page, puis rédigez le corps.
5. Sous l'onglet des paramètres, vérifiez le **Responsable**, la **Campagne** et l'adresse de réponse.
6. Sélectionnez **Tester** et relisez l'exemplaire reçu.
7. Sélectionnez **Envoyer**, ou **Programmer** pour fixer la date et l'heure de départ.

Résultat : le statut passe à **Dans la file d'attente** puis à **En cours d'envoi** et enfin à **Envoyé**. Les boutons d'accès rapide en haut du formulaire ouvrent le détail des livraisons, des ouvertures, des clics, des rebonds et des désinscriptions.

Comparer deux versions d'un même envoi

Le test A/B expédie deux variantes à une fraction de la liste, puis envoie la gagnante au reste.

1. Ouvrez l'envoi et cochez **Autoriser le test A/B**.
2. Fixez le pourcentage de la liste qui reçoit chaque variante.
3. Choisissez le critère qui désigne la gagnante (taux d'ouverture, de clics ou de réponses).
4. Sélectionnez **Créer une variante** et rédigez la seconde version.
5. Expédiez les variantes, puis, le moment venu, envoyez la gagnante au reste de la liste.

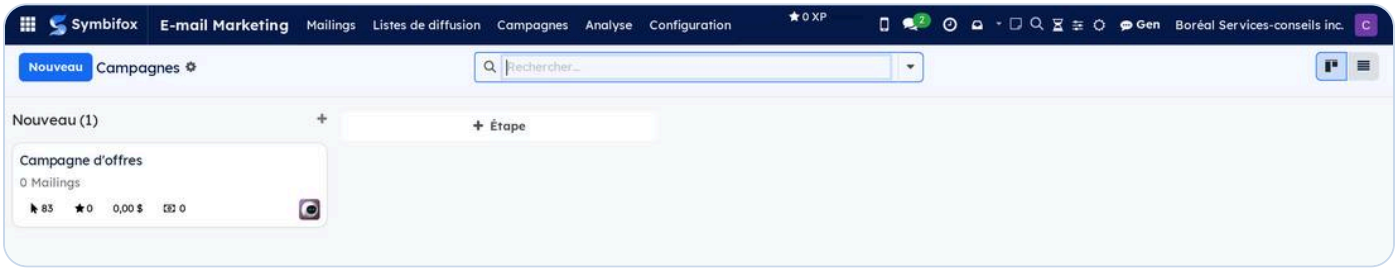
Résultat : la colonne **Test A/B** de la liste des envois signale les variantes, qui restent regroupées et se comparent sur le même écran.

Regrouper des envois dans une campagne

Une campagne relie plusieurs envois, et parfois plusieurs canaux, sous un même objectif mesurable.

1. Ouvrez **E-mail Marketing** › **Campagnes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le nom, le **Responsable** et les étiquettes.
3. Enregistrez, puis rattachez vos envois à la campagne depuis leur onglet de paramètres.
4. Faites glisser la carte d'une étape à l'autre à mesure que la campagne avance.

Résultat : la carte de la campagne cumule le nombre d'envois, les clics et le revenu attendu des opportunités qu'elle a produites.



La campagne d'offres de la démo

Suivre les résultats d'un envoi

Les taux se calculent en continu; rien ne se compile à la main.

1. Ouvrez **E-mail Marketing** › **Mailings** en vue liste.
2. Lisez les colonnes **Envoyé**, **Délivré (%)**, **Ouverture (%)**, **Cliqué (%)**, **Répondus (%)** et **Statut**.
3. Ouvrez un envoi et sélectionnez un bouton d'accès rapide pour voir le détail, destinataire par destinataire.
4. Pour ventiler par période, par campagne ou par liste, ouvrez **E-mail Marketing** › **Analyse** › **Analyse des envois de masse** en graphique ou en tableau croisé.

Résultat : une lecture chiffrée de chaque expédition, et la trace de ce que chaque destinataire a fait du message.

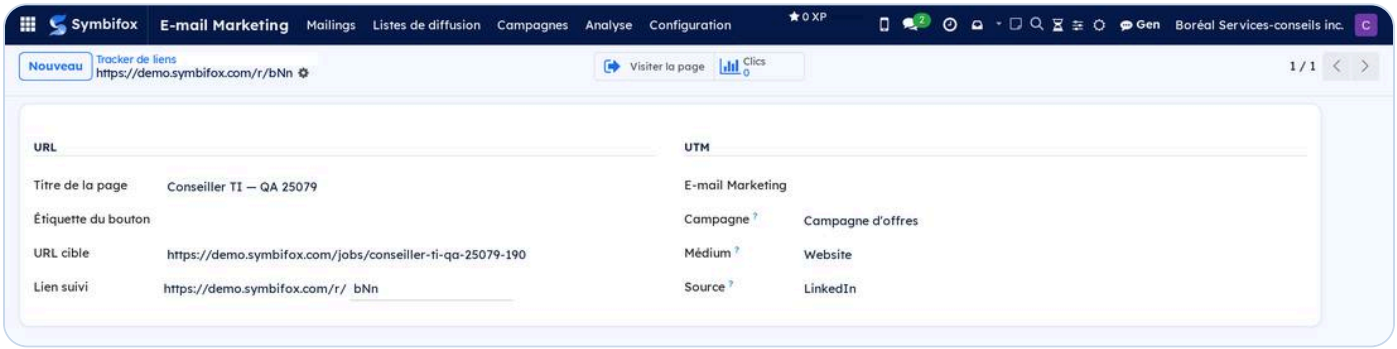
> **NOTE**
> Un taux d'ouverture se lit avec prudence. Il repose sur le chargement d'une image, que beaucoup de logiciels de messagerie bloquent ou préchargent. Le taux de clics, lui, dit quelque chose de vérifiable.

Raccourcir et suivre un lien

Un lien suivi sert partout, pas seulement dans un envoi : sur une offre d'emploi, dans une signature, dans un message écrit à la main.

1. Ouvrez **Tracker de liens** › **Tracker de liens** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'**URL cible**, la page vers laquelle le lien redirige.
3. Choisissez la **Campagne**, le **Médium** et la **Source** qui décrivent l'usage que vous faites de ce lien.
4. Facultatif : saisissez le **Titre de la page** et l'**Étiquette du bouton** pour vous y retrouver plus tard.
5. Enregistrez, puis copiez le **Lien suivi** proposé.

Résultat : une adresse courte, de la forme d'un code de trois caractères après le nom de domaine, qui redirige vers la page cible et compte chaque passage.



Un lien suivi et ses étiquettes

> **ASTUCE**
> Un même lien redemandé avec la même campagne, le même médium et la même source vous rend le lien existant plutôt qu'un second. Les clics restent ainsi regroupés au lieu de se répartir entre deux adresses.

Lire les statistiques d'un lien

Le nombre de clics figure dans la liste; le détail dans le temps s'ouvre en un geste.

1. Ouvrez **Tracker de liens** › **Tracker de liens**.
2. Repérez le lien dans la liste et lisez la colonne du nombre de clics.
3. Sélectionnez **Statistiques** en bout de ligne pour ouvrir la courbe des clics.
4. Sélectionnez **Aller sur la page** pour vérifier que la redirection mène toujours au bon endroit.

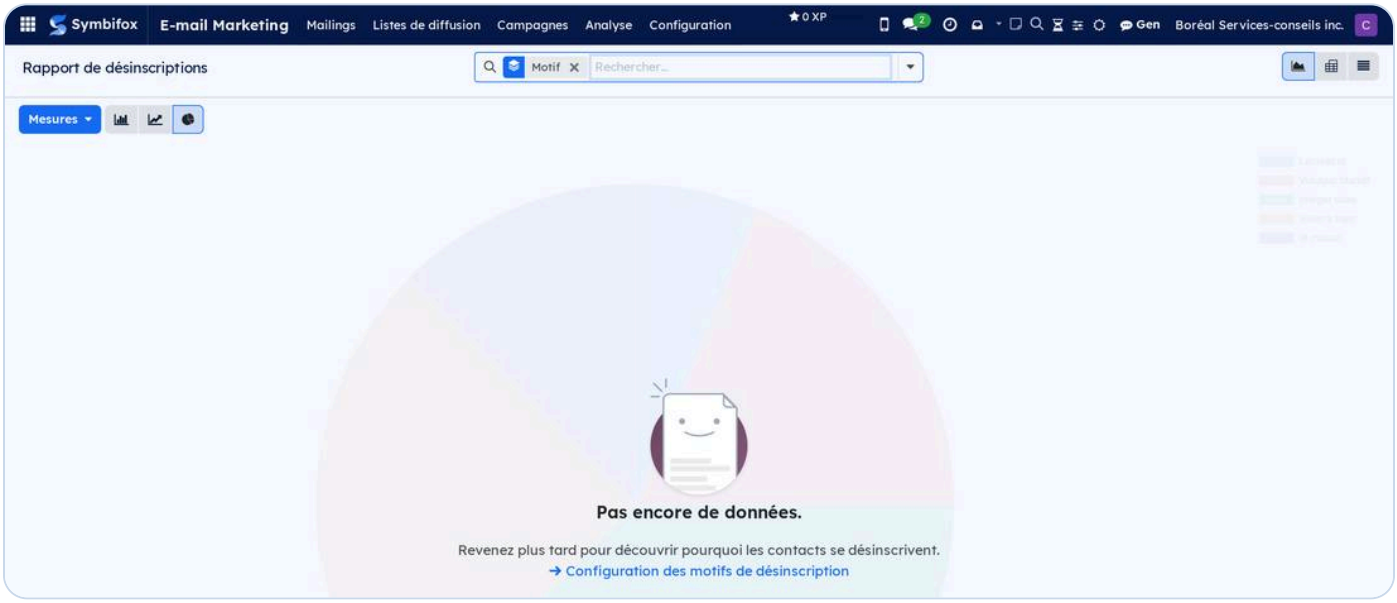
Résultat : la courbe montre quand le lien a travaillé. Sur la démo, le lien le plus sollicité porte 47 clics et pointe vers une offre d'analyste d'affaires.

Traiter une désinscription et la liste noire

Deux gestes différents : quitter une liste, ou refuser tout envoi. Le second vaut pour toute la plateforme.

1. Pour comprendre les départs, ouvrez **E-mail Marketing** › **Analyse** › **Rapport de désinscriptions** et groupez par **Motif**.
2. Pour retirer une adresse d'une liste, ouvrez **E-mail Marketing** › **Listes de diffusion** › **Contacts de la liste de diffusion**, ouvrez la fiche et décochez l'abonnement à la liste voulue.
3. Pour bloquer une adresse partout, ouvrez **E-mail Marketing** › **Configuration** › **Adresses e-mail sur liste noire** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez l'adresse et enregistrez.

Résultat : une adresse en liste noire n'est plus jamais destinataire d'un envoi de masse, quelle que soit la liste. Le rapport de désinscriptions, lui, ventile les départs par motif et par envoi.



Aucune désinscription sur la démo

Recueillir des inscriptions depuis un site public

Un site qui n'est pas hébergé par Symbifox peut tout de même alimenter une liste de diffusion, à condition de confirmer chaque adresse.

Préalables : le module d'inscription publique installé, la liste de destination choisie dans les paramètres, et deux pages de retour prévues sur le site appelant.

1. Ajoutez à votre page un formulaire ordinaire, avec un champ d'adresse, un champ de langue et un champ caché qui sert de piège à robots.
2. Dans les paramètres, désignez la liste de diffusion qui recevra les inscriptions.
3. Saisissez l'adresse du site, l'adresse de réponse par langue, le nom de la marque et, au besoin, les images de l'en-tête et du pied du courriel.
4. Saisissez l'adresse à prévenir lorsqu'une inscription arrive, ou laissez le champ vide pour n'avertir personne.
5. Faites une demande d'essai depuis la page publique, puis suivez le lien reçu.

Résultat : la personne reçoit un seul courriel, celui qui porte le lien de confirmation. Tant qu'elle ne l'a pas suivi, son inscription reste inactive et ne recevra rien. Une fois le lien suivi, l'inscription devient active et la date de consentement est consignée au fil de discussion du contact.

Les menus, un à un

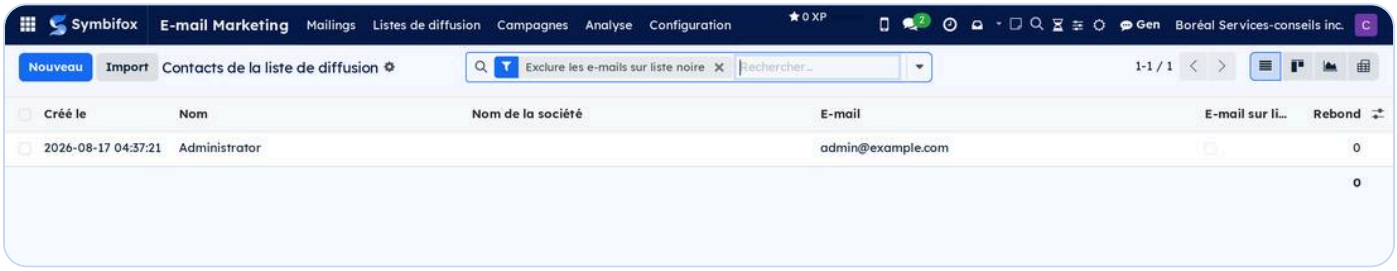
E-mail Marketing › **Mailings** : la liste des envois, filtrée sur **Mes mailings**, avec les colonnes **Date**, **Sujet**, **Responsable**, **Test A/B**, **Envoyé**, **Délivré (%)**, **Ouverture (%)**, **Cliqué (%)**, **Répondus (%)** et **Statut**. Vues kanban et calendrier également, la seconde calée sur la date d'expédition. Vide sur la démo : l'écran affiche « Créer un envoi ».

E-mail Marketing › **Listes de diffusion** : menu de regroupement.

E-mail Marketing › **Listes de diffusion** › **Listes de diffusion** : le kanban des listes, une carte par liste avec son nombre de contacts, ses taux de rejet, de désinscription et de liste noire, et les boutons **Importer les**

contacts et **Lancer l'envoi**. Une liste sur la démo.

E-mail Marketing › **Listes de diffusion** › **Contacts de la liste de diffusion** : la liste des adresses, filtrée d'avance sur **Exclure les e-mails sur liste noire**, colonnes **Créé le**, **Nom**, **Nom de la société**, **E-mail**, présence en liste noire et nombre de rebonds. Vues kanban, graphique et tableau croisé également. Un seul contact sur la démo.



Le contact unique de la liste Newsletter

E-mail Marketing › **Campagnes** : le kanban des campagnes, une colonne par étape, une carte par campagne avec son nombre d'envois, ses clics et son revenu attendu. Une campagne sur la démo, « Campagne d'offres », à l'étape **Nouveau**.

E-mail Marketing › **Analyse** : menu de regroupement.

E-mail Marketing › **Analyse** › **Analyse des envois de masse** : le graphique des statistiques d'envoi, avec tableau croisé et liste. Il ventile livraisons, ouvertures, clics, rebonds et réponses par envoi, par campagne et par période. Vide sur la démo, faute d'expédition.

E-mail Marketing › **Analyse** › **Rapport de désinscriptions** : le diagramme en secteurs des départs, groupé sur **Motif**. Vide sur la démo, avec un renvoi direct vers la configuration des motifs.

E-mail Marketing › **Configuration** : menu de regroupement.

E-mail Marketing › **Configuration** › **Paramètres** : l'écran des réglages décrit plus haut.

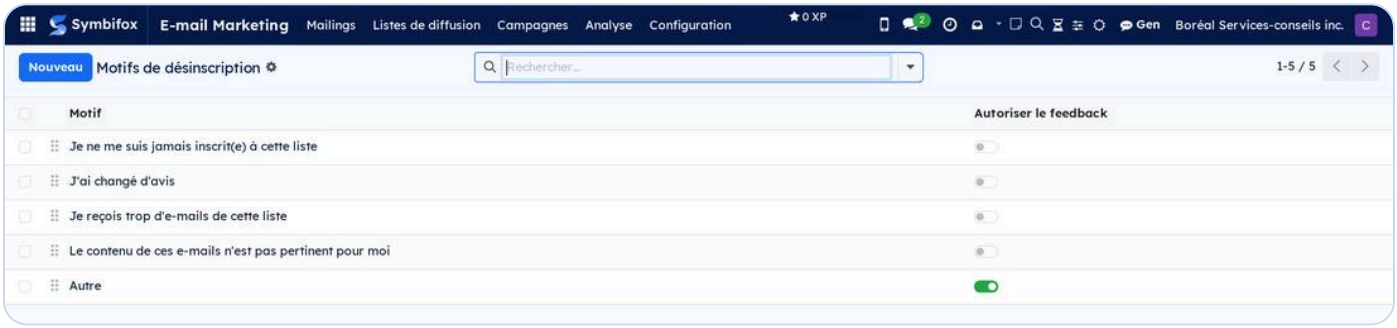
E-mail Marketing › **Configuration** › **Étapes de la campagne** : la liste des étapes du kanban des campagnes, réordonnable par glissement. Une étape sur la démo, **Nouveau**.

E-mail Marketing › **Configuration** › **Étiquettes de campagne** : la liste des étiquettes qui qualifient une campagne, avec leur couleur. Une étiquette sur la démo.

E-mail Marketing › **Configuration** › **Tracker de liens** : le même écran que l'application Tracker de liens, ouvert ici parce qu'un envoi produit des liens suivis. Douze liens sur la démo.

E-mail Marketing › **Configuration** › **Adresses e-mail sur liste noire** : la liste des adresses qui ne recevront plus rien, avec la date et le motif du blocage. Vide sur la démo.

E-mail Marketing › **Configuration** › **Motifs de désinscription** : la liste des motifs proposés à qui se désabonne, avec la colonne **Autoriser le feedback**. Cinq motifs sur la démo, et seul **Autre** accepte un commentaire.



Les motifs proposés au désabonnement

E-mail Marketing › **Configuration** › **Filtres favoris** : les filtres de destinataires enregistrés, réutilisables d'un envoi à l'autre. Vide sur la démo.

Tracker de liens › **Tracker de liens** : la liste de tous les liens suivis, colonnes **Créé le**, **Titre de la page**, **Étiquette du bouton**, **URL cible** et nombre de clics, avec en bout de ligne **Aller sur la page** et **Statistiques**. Vue graphique également. Douze liens sur la démo.

Tracker de liens › **UTMs** : menu de regroupement.

Tracker de liens › **UTMs** › **Campagnes** : les mêmes campagnes que sous E-mail Marketing, en liste cette fois, pour les tenir sans passer par le kanban.

Tracker de liens › **UTMs** › **Mediums** : la liste des canaux disponibles, dix sur la démo, dont **Email** et **Website**.

Tracker de liens › **UTMs** › **Sources** : la liste des provenances, onze sur la démo, dont **LinkedIn**.

Référence

Champs du formulaire Mailing

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Sujet	La ligne d'objet du message	Obligatoire
Texte de prévisualisation	L'extrait affiché à côté du sujet dans la boîte de réception	Facultatif
Destinataires	Liste de diffusion, ou un autre ensemble d'enregistrements filtré	Liste de diffusion
Listes de diffusion	Les listes visées quand les destinataires sont une liste	Obligatoire dans ce cas
Responsable	La personne qui répond de l'envoi	L'utilisateur courant
Campagne	La campagne qui regroupe cet envoi	Facultatif
Répondre à	L'adresse qui reçoit les réponses	L'adresse de la société
Autoriser le test A/B	Ouvre la comparaison de deux variantes	Décoché
Planifié le	Date et heure du départ différé	Facultatif
Statut	Brouillon, dans la file, en cours d'envoi, envoyé	Brouillon

Champs du formulaire Lien suivi

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
URL cible	La page vers laquelle le lien redirige	Obligatoire
Titre de la page	Relevé sur la page cible, modifiable	Rempli tout seul
Étiquette du bouton	Le libellé du bouton qui portait le lien, quand il vient d'un envoi	Facultatif
Lien suivi	L'adresse courte à diffuser, dont le code se modifie	Produit tout seul
Campagne, Médium, Source	Les trois étiquettes qui décrivent l'usage du lien	Facultatif, recommandé
Clics	Le nombre de passages, en bouton d'accès rapide	Calculé

Rapports et exports

Analyse des envois de masse ventile les statistiques d'expédition en graphique, en tableau croisé et en liste. **Rapport de désinscriptions** fait de même pour les départs, par motif et par envoi. La liste des liens suivis offre une vue graphique, et chaque lien ouvre sa propre courbe de clics par **Statistiques**. Toute liste s'exporte en tableur par **Action** › **Exporter**. Si le réglage correspondant est actif, le responsable d'un envoi reçoit un bilan par courriel le lendemain de l'expédition.

Automatisations

Un envoi programmé part de lui-même à la date fixée : une tâche de fond reprend la file d'attente à intervalle régulier et expédie par lots, pour ne pas saturer le serveur sortant. Les ouvertures, les clics et les rebonds s'inscrivent au fil de l'eau, sans intervention. Une adresse qui rebondit de façon définitive cesse d'être sollicitée. Le formulaire d'inscription publique, lui, n'a rien à nettoyer : le lien de confirmation cesse de valoir au bout de sept jours, sans qu'aucune tâche ne doive le purger.

Pages publiques et portail

La page de désinscription, jointe au bas de chaque envoi, permet à la personne de quitter une liste, de gérer ses abonnements aux listes publiques, de donner un motif et, si le réglage est actif, de se mettre en liste noire. Les liens suivis servent leurs redirections depuis une adresse courte publique. Le module d'inscription publique ajoute deux adresses ouvertes à tous : `/infolettre`, qui reçoit le formulaire et répond toujours la même chose, et `/infolettre/confirmer`, qui active l'inscription si le lien est encore valide. Les pages de remerciement et de confirmation, elles, restent celles de votre site.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_mailing_signup` (E-mail Marketing, inscription publique). Il ajoute un formulaire d'infolettre pour un site qui ne peut pas se servir du formulaire standard, parce que celui-ci charge une vérification anti-robots hébergée par un tiers. Le module n'ajoute ni script, ni style, ni page : le formulaire reste celui de votre site, en HTML ordinaire, et tout passe par un double consentement. Pour l'activer, désignez la liste de destination et les adresses de réponse dans les paramètres, puis ouvrez la route sur le serveur qui sert le site. (module publié, non illustré)

Le double consentement n'est pas un raffinement ici, c'est la garde principale. Une page statique n'ouvre pas de session, donc la route s'ouvre forcément sans jeton de sécurité; sans autre protection, n'importe qui pourrait inscrire l'adresse d'un tiers. L'inscription naît inactive et ne reçoit qu'un seul message, celui du lien de confirmation, que seule la personne qui relève l'adresse peut suivre. La confirmation laisse une preuve datée, et une adresse déjà désinscrite ne se réactive pas par une nouvelle soumission du formulaire.

Trois détails méritent d'être connus. Le formulaire répond la même chose quoi qu'il arrive, adresse connue ou non, piège à robots rempli ou non : une réponse qui varierait dirait à qui la teste si une adresse figure sur la liste. Les images de la marque n'ont aucune valeur par défaut, pour qu'un module installé ailleurs ne fasse jamais passer les ouvertures de vos abonnés par le serveur de son auteur. Enfin, l'avis interne d'une nouvelle inscription ne part qu'une fois, à la confirmation : recharger le lien ne prévient pas deux fois.

Comprendre

Pourquoi deux applications plutôt qu'une. Le suivi de liens sert à bien plus que l'infolettre : une offre d'emploi publiée sur un réseau, un lien dans une signature, une carte d'affaires avec un code à balayer. Il a donc sa propre entrée dans le menu principal, et la même liste reparaît sous la configuration d'E-mail Marketing parce que chaque envoi produit ses liens.

Pourquoi le trio campagne, médium, source. Un lien seul dit combien de passages il a reçus. Le trio dit d'où venaient ces passages. C'est le même vocabulaire que les paramètres de suivi reconnus par les outils de mesure du Web, ce qui permet de rapprocher les deux lectures sans table de correspondance.

Ce que l'unicité d'un lien implique. Un lien est unique pour une combinaison d'adresse cible, de campagne, de médium et de source. Redemander le même lien avec les mêmes étiquettes vous rend celui qui existe déjà. Changez une seule étiquette et vous obtenez un second lien, donc deux compteurs séparés : c'est voulu quand les usages diffèrent, et c'est une erreur quand ils ne diffèrent pas.

La liste noire est globale, l'abonnement est local. Se désinscrire d'une liste ne touche pas les autres. Se mettre en liste noire bloque tout, partout, y compris les envois partis d'autres applications. Deux gestes, deux portées : ne les confondez pas dans vos procédures internes.

Les limites de la mesure. Le compteur d'ouvertures dépend du chargement d'une image invisible, que les logiciels de messagerie bloquent de plus en plus, ou préchargent, ce qui gonfle le chiffre dans l'autre sens. Le compteur de clics d'un lien suivi, lui, compte des passages réels, robots d'indexation compris. Prenez l'un comme un ordre de grandeur et l'autre comme une mesure, sans jamais les additionner.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu **Campagnes** n'apparaît pas	Le réglage **Campagnes d'e-mails** est désactivé	Activez-le dans **E-mail Marketing** › **Configuration** › **Paramètres**
Un envoi reste au statut **Dans la file d'attente**	La file n'a pas encore été reprise, ou le serveur sortant refuse les messages	Attendez la reprise suivante, puis vérifiez le serveur de courrier sortant dans les paramètres généraux
Une adresse importée ne reçoit rien	Elle figure en liste noire, ou son abonnement à la liste est retiré	Vérifiez **Adresses e-mail sur liste noire**, puis l'abonnement sur la fiche du contact

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le taux d'ouverture paraît anormalement bas	Les images sont bloquées chez les destinataires	Jugez la campagne sur les clics, et gardez l'ouverture comme indice
Deux liens suivis pointent vers la même page	Les étiquettes de campagne, de médium ou de source diffèrent	Recréez un lien unique avec les étiquettes voulues et cessez de diffuser l'autre
Le formulaire d'inscription publique ne donne rien	La liste de destination n'est pas désignée, ou la route n'est pas ouverte sur le serveur du site	Désignez la liste dans les paramètres, puis faites ouvrir la route et autoriser l'envoi du formulaire
La confirmation d'inscription n'arrive jamais	Le message est classé en indésirable, ou l'adresse d'envoi n'est pas alignée avec le domaine	Vérifiez le dossier des indésirables, puis les enregistrements d'authentification du domaine expéditeur
Le lien de confirmation renvoie au formulaire	Le lien a plus de sept jours	Refaites une demande d'inscription : le nouveau lien repart pour sept jours

Voir aussi

- Contacts
- CRM
- Courriels
- Site Web, blogue et eLearning
- Atelier éditorial
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres)

PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Sondages

Composer des questionnaires, les diffuser par lien ou par invitation, recueillir les réponses et les pièces jointes, puis dépouiller les résultats.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Survey Upload · Applications de base : Sondages · Révisé le 2026-09-12

L'application Sondages sert à poser les mêmes questions à beaucoup de monde et à en tirer un résultat lisible : satisfaction d'un client, rétroaction sur un collègue, formulaire d'admissibilité, quiz de formation. Vous composez le questionnaire, vous le diffusez par un lien ou par invitation nominative, et Symbifox range chaque réponse dans une participation. C'est l'application de sondage d'Odoo, à laquelle Symbifox ajoute une chose qui manquait : la question qui demande un fichier.

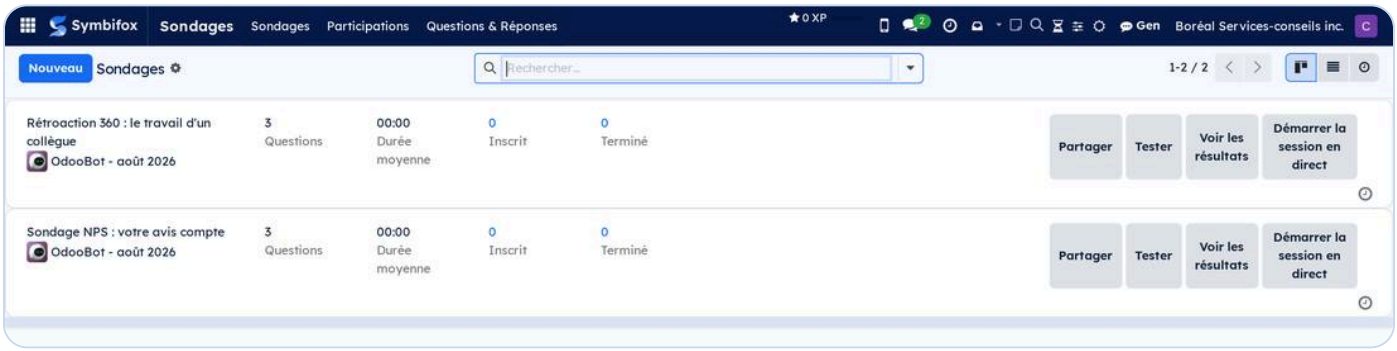
Vue d'ensemble

Un **sondage** réunit des **questions**, éventuellement groupées en **sections**. Chaque question a un type qui décide de ce que le répondant voit : choix multiple, zone de texte, valeur numérique, échelle, date, matrice, ou téléversement de fichiers. Les choix proposés par une question fermée sont des **valeurs suggérées**, réutilisables et consultables à part. Une **participation** est le passage d'une personne dans le questionnaire, avec le détail de ses réponses.

Quatre façons de s'en servir, choisies en tête du formulaire : **Sondage** pour un questionnaire ordinaire, **Session en direct** pour animer un groupe en salle question par question, **Évaluation** pour une note et une attestation, **Personnalisé** pour composer soi-même les réglages.

L'application croise plusieurs autres. Les invitations partent par Courriels; les répondants viennent de Contacts ou d'un lien public ouvert à tous; les fichiers déposés dans un sondage peuvent rejoindre un projet de Projet. La mesure de satisfaction client dispose de son propre outil, décrit dans Expérience client : les Sondages servent plutôt aux questionnaires que vous composez vous-même.

L'écran d'accueil présente les sondages en cartes, avec leurs compteurs et leurs quatre gestes courants.



Les sondages

Configuration

Accès et droits

Deux groupes, réglés dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, sous la catégorie Sondages.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Le menu **Sondages**. La personne compose des questionnaires, les diffuse et lit les résultats.
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus les sondages de toute l'organisation et les menus de questions et de réponses.

Un répondant, lui, n'a besoin d'aucun compte : il reçoit un lien. Un sondage peut toutefois exiger une session ouverte, ce qui se règle sondage par sondage.

Paramètres

L'application n'a pas de page de réglages générale. Tout se décide questionnaire par questionnaire, dans l'onglet **Options** du sondage : la mise en page (tout sur une page, une page par section ou une page par question), l'affichage de la progression, la limite de temps, le mode d'accès et l'obligation de se connecter, le nombre de tentatives, et la notation quand le sondage sert d'évaluation. Le champ **Restreint à**, en tête du formulaire, limite au besoin le questionnaire à un groupe de personnes.

Données de base

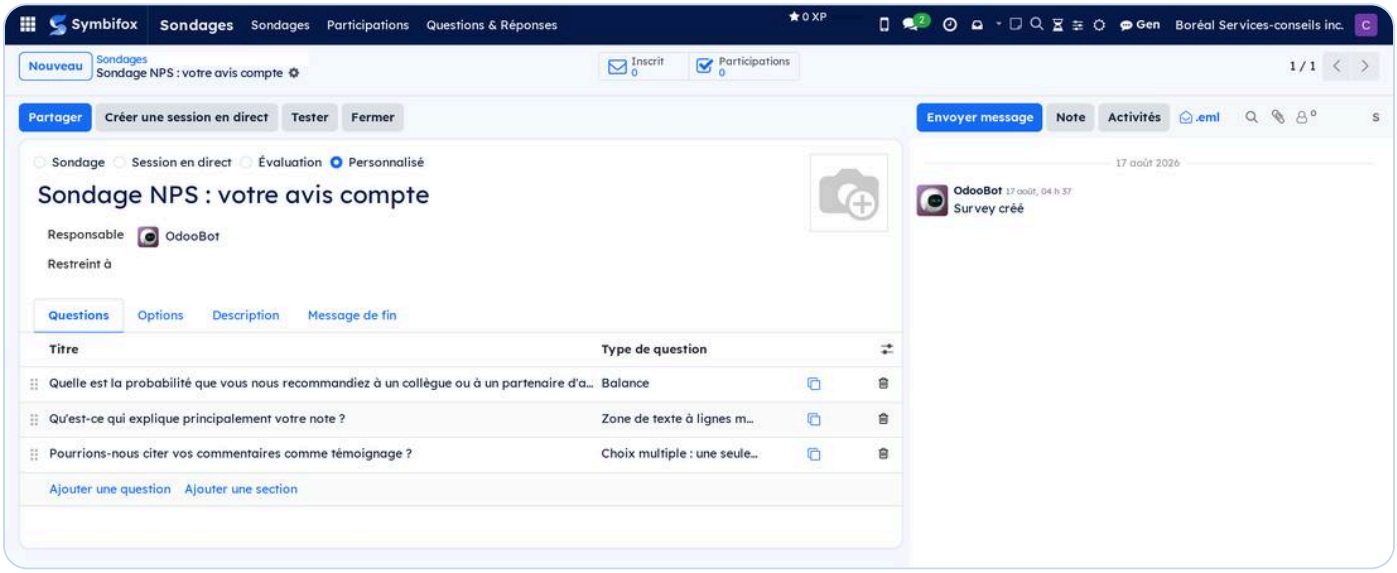
Il faut un sondage et ses questions, rien de plus. Deux questionnaires garnissent la démo : « Sondage NPS : votre avis compte » et « Rétroaction 360 : le travail d'un collègue », de trois questions chacun. Pour une question qui demande un fichier, décidez d'avance de la taille acceptée, des extensions permises et du nombre de fichiers. Pour verser ces fichiers dans un dossier de travail, il faut un projet existant.

Premiers pas

Ce parcours prend le sondage de satisfaction de la démo, l'essaie, puis le met en circulation.

1. Ouvrez **Sondages** › **Sondages**.
2. Ouvrez « Sondage NPS : votre avis compte ». Les trois questions paraissent dans l'onglet **Questions**.
3. Sélectionnez **Tester** : le questionnaire s'ouvre comme le verra un répondant, et la participation produite sera marquée comme un essai.
4. Répondez aux trois questions, puis terminez. Le **Message de fin** s'affiche.
5. Revenez au sondage et sélectionnez **Partager** pour obtenir le lien public ou envoyer des invitations nominatives.
6. Ouvrez **Voir les résultats** pour lire les réponses reçues, question par question.

Le formulaire d'un sondage de la démo montre l'en-tête, les quatre modes et les onglets que ce parcours traverse.



Un sondage

Tâches courantes

Créer un sondage

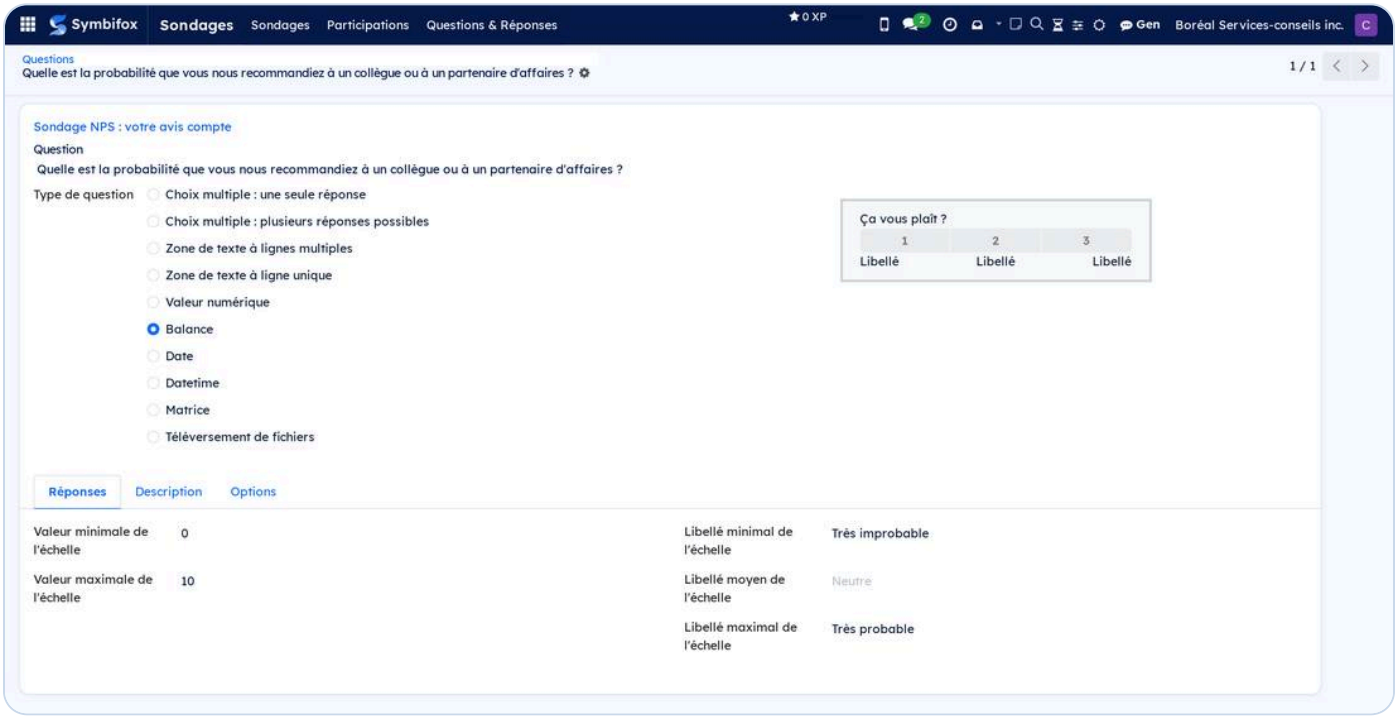
1. Ouvrez **Sondages** › **Sondages**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le titre du questionnaire.
3. Choisissez le mode en tête de formulaire : **Sondage**, **Session en direct**, **Évaluation** ou **Personnalisé**.
4. Vérifiez le **Responsable**.
5. Dans l'onglet **Questions**, sélectionnez **Ajouter une question** et composez le questionnaire.
6. Ouvrez l'onglet **Message de fin** et rédigez ce que verra le répondant une fois terminé.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le sondage est prêt à être essayé, puis partagé.

Ajouter une question

1. Dans l'onglet **Questions** du sondage, sélectionnez **Ajouter une question**.
2. Saisissez l'énoncé.
3. Choisissez le **Type de question**.
4. Dans l'onglet **Réponses**, réglez ce que le type appelle : choix offerts, bornes d'une échelle, format attendu.
5. Dans l'onglet **Options**, marquez la question obligatoire au besoin.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour découper un long questionnaire, **Ajouter une section** insère un titre intermédiaire, qui devient une page si la mise en page le prévoit.



Une question

Demander un fichier au répondant

Une question peut réclamer une pièce : un plan, une preuve d'assurance, un curriculum vitae.

1. Ouvrez la question, puis choisissez le type **Téléversement de fichiers**.
2. Ouvrez l'onglet **Téléversement**.
3. Réglez la **Taille max par fichier (Mo)**.
4. Saisissez les **Extensions autorisées**, séparées par des virgules et sans le point; laissez vide pour tout accepter.
5. Cochez **Plusieurs fichiers autorisés** si la question en appelle plusieurs, puis fixez le **Nombre max de fichiers**, zéro valant illimité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Sur la page publique, le répondant choisit ses fichiers, les voit listés et peut en retirer un avant d'envoyer ses réponses. Symbifox vérifie la taille, l'extension et le nombre au moment du dépôt, puis de nouveau à l'envoi final.

Verser les fichiers reçus dans un projet

Plutôt que d'aller chercher les pièces une à une dans les participations, faites-les suivre.

1. Ouvrez le sondage.
2. Cochez **Copier les téléversements sur un projet**.
3. Choisissez le **Projet cible pour les téléversements**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Dès qu'une personne termine le questionnaire, les fichiers qu'elle a déposés sont copiés dans ce projet. L'original reste attaché à la participation.

> **IMPORTANT**
> Le projet doit être désigné explicitement. C'est ce qui évite qu'une pièce confidentielle atterrisse dans le dossier d'un autre client.

Diffuser un sondage

1. Ouvrez le sondage, puis sélectionnez **Partager**.
2. Pour une diffusion ouverte, copiez le lien proposé et transmettez-le.
3. Pour une diffusion nominative, saisissez les destinataires, ajustez le message, puis envoyez.

Chaque invitation nominative produit un lien propre à la personne, ce qui permet de savoir qui a répondu. Le compteur **Inscrit** suit les invitations, **Participations** les passages effectifs.

> **NOTE**
> **Tester** produit une participation marquée comme un essai. Elle ne fausse pas les résultats et se supprime sans conséquence.

Animer une session en direct

Pour une rencontre ou une formation, le questionnaire se déroule au rythme de l'animateur.

1. Ouvrez le sondage, puis sélectionnez **Créer une session en direct**.
2. Projetez le code ou le lien affiché; les participants rejoignent depuis leur téléphone.
3. Faites défiler les questions une à une; les réponses s'affichent en direct.
4. Fermez la session à la fin.

Depuis la vue en cartes, **Démarrer la session en direct** reprend une session déjà ouverte.

Lire les résultats

1. Ouvrez le sondage, puis sélectionnez **Voir les résultats**.
2. Parcourez les réponses question par question : répartitions pour les questions fermées, liste des textes pour les questions ouvertes.
3. Au besoin, filtrez sur une réponse donnée pour ne garder que les participations correspondantes.

Pour le détail d'une personne, passez par **Sondages** › **Participations** et ouvrez sa fiche : l'onglet **Téléversements** y réunit les fichiers qu'elle a déposés.

Fermer un sondage

1. Ouvrez le sondage.
2. Sélectionnez **Fermer**.

Les liens cessent de recueillir des réponses, et les résultats déjà reçus restent consultables.

Les menus, un à un

Sondages : le menu principal de l'application.

Sondages › **Sondages** : les questionnaires, en cartes par défaut, avec pour chacun le nombre de questions, la durée moyenne, les inscrits, les terminés et les boutons **Partager**, **Tester**, **Voir les résultats** et **Démarrer la session en direct**. Deux sondages sur la démo. La liste et le calendrier des activités sont accessibles par les bascules de vue.

Sondages › **Participations** : les passages dans les questionnaires, en liste, en cartes et en formulaire, avec l'état, la date et la personne. Aucune participation sur la démo, les deux sondages n'ayant pas encore circulé.

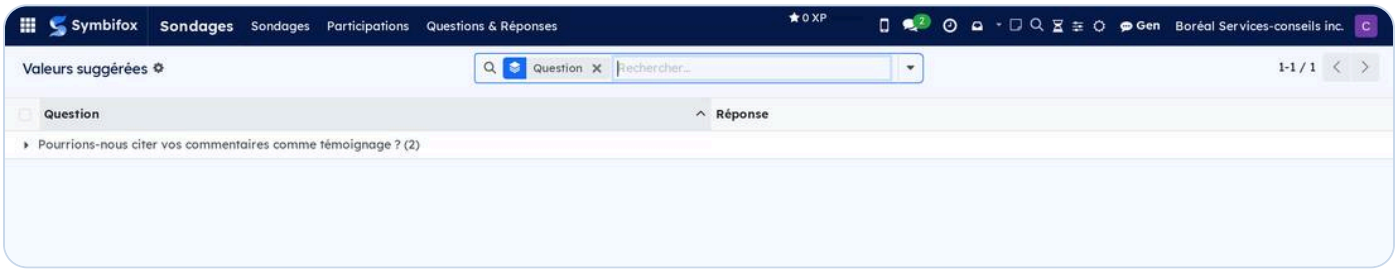
Sondages › **Questions & Réponses** : menu de regroupement.

Sondages › **Questions & Réponses** › **Questions** : toutes les questions de tous les sondages (colonnes **Titre**, **Sondage**, **Type de question**). Six questions sur la démo, de type échelle, zone de texte et choix multiple. C'est l'écran pratique pour retrouver une formulation d'un questionnaire à l'autre.



Toutes les questions

Sondages › **Questions & Réponses** › **Valeurs suggérées** : les choix offerts par les questions fermées, groupés par question. Deux valeurs sur la démo, rattachées à la question sur le témoignage.



Les valeurs suggérées

Sondages › **Questions & Réponses** › **Réponses détaillées** : une ligne par réponse donnée, tous sondages confondus. Vide sur la démo. C'est la matière première d'une analyse fine ou d'une exportation.

Référence

Champs du formulaire Sondage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Mode en tête de formulaire	**Sondage**, **Session en direct**, **Évaluation** ou **Personnalisé**; il fixe d'un coup plusieurs options.	Sondage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Nom du questionnaire, vu par le répondant.	Obligatoire
Responsable	Personne à qui le sondage appartient.	Vous
Restreint à	Groupe de personnes autorisées à répondre.	Vide
Onglet **Questions**	Les questions et les sections, réordonnables par glissement.	Vide
Onglet **Options**	Mise en page, progression, limite de temps, accès, tentatives, notation.	Selon le mode
Onglet **Description**	Texte d'accueil affiché avant la première question.	Facultatif
Onglet **Message de fin**	Texte affiché une fois le questionnaire terminé.	Facultatif
Copier les téléversements sur un projet, **Projet cible pour les téléversements**	Recopie les fichiers reçus dans un projet à la fin du questionnaire.	Décoché

Champs d'une question

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Énoncé	La question telle que le répondant la lit.	Obligatoire
Type de question	Choix multiple à une ou plusieurs réponses, zone de texte à une ou plusieurs lignes, valeur numérique, **Balance**, date, date et heure, matrice, ou **Téléversement de fichiers**.	Obligatoire
Onglet **Réponses**	Les choix offerts, ou les bornes et libellés d'une échelle.	Selon le type
Onglet **Description**	Précision affichée sous l'énoncé.	Facultatif
Onglet **Options**	Caractère obligatoire, message d'erreur, conditions d'affichage.	Facultatif
Taille max par fichier (Mo)	Plafond de chaque fichier déposé.	Pour le type téléversement
Extensions autorisées	Liste séparée par des virgules, sans le point; vide accepte tout.	Vide
Plusieurs fichiers autorisés, **Nombre max de fichiers**	Autorise plusieurs pièces et plafonne leur nombre; zéro vaut illimité.	Décoché; 0

Rapports et exports

- **Voir les résultats** produit la page de dépouillement, question par question, avec les répartitions et les textes reçus.
- Les listes de participations, de questions et de réponses détaillées s'exportent par **Action** › **Exporter** (voir Les gestes communs à toutes les applications).
- Les fichiers reçus se téléchargent depuis l'onglet **Téléversements** d'une participation, ou depuis le projet cible quand la recopie est active.

Automatisations

L'application agit peu d'elle-même. Deux comportements seulement : la participation d'une personne invitée se rattache à son invitation sans intervention, et les fichiers déposés sont copiés dans le projet cible au moment où le questionnaire est terminé, jamais avant. Une participation abandonnée en cours de route ne déclenche rien.

Pages publiques et portail

Le questionnaire vit sur une page publique, accessible par le lien de partage, sans compte. Le répondant y voit l'accueil, les questions selon la mise en page choisie, la progression, puis le message de fin. Les questions de type téléversement y ajoutent un sélecteur de fichiers, la liste des pièces déposées et un bouton de retrait, tant que les réponses ne sont pas envoyées.

Modules qui enrichissent cette application

Un seul module signé Symbifox, pour un manque précis.

MODULE

`bf_survey_upload` (Sondages, pièces jointes). Ajoute le type de question **Téléversement de fichiers**, avec sa taille maximale, ses extensions permises, son choix entre un fichier et plusieurs et son plafond de pièces. Les fichiers reçus sont attachés à la participation et paraissent dans l'onglet **Téléversements**; le sondage peut en plus les recopier dans un projet désigné. Rien à activer sur les sondages existants : le type s'ajoute à la liste.

Comprendre

Pourquoi une question qui demande un fichier. Un questionnaire d'admissibilité, une demande de soumission, un formulaire de réclamation appellent souvent une pièce. Sans ce type de question, il faut écrire au répondant après coup pour la réclamer, et personne ne sait plus quelle pièce va avec quelle réponse. Ici, le fichier est attaché à la réponse, et il suit la participation.

Les contrôles se font des deux côtés. Le navigateur limite déjà ce que le répondant peut choisir, mais rien n'empêche de contourner une page web. La taille, l'extension, le caractère obligatoire et le nombre de fichiers sont donc revérifiés par Symbifox au dépôt, puis à l'envoi final du questionnaire. Un plafond fixé à trois reste trois, même déposé en plusieurs fois.

Le projet cible se désigne à la main. Il aurait été commode de deviner le projet à partir du répondant. C'est précisément ce qu'il ne faut pas faire : une pièce d'un client versée dans le dossier d'un autre est une fuite. Le sondage nomme donc son projet, ou ne copie rien.

Le socle fait le reste. Sondages est une application d'Odoo, reprise telle quelle. Les modes, la notation, les attestations, les sessions en direct et les invitations sont les siens; Symbifox n'y touche pas, ce qui garantit que les habitudes prises ailleurs valent ici.

Un essai n'est pas une réponse. Le bouton **Tester** crée bien une participation, mais marquée comme telle : elle vous laisse voir exactement ce que voit un répondant sans polluer les résultats. C'est la bonne façon de relire un questionnaire avant diffusion.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le type **Téléversement de fichiers** n'apparaît pas dans la liste des types.	Le module correspondant n'est pas installé sur cette instance.	Faites-le installer par l'administration.
Le répondant reçoit un refus au moment de déposer un fichier.	Extension hors de la liste permise, ou fichier plus lourd que le plafond.	Élargissez les **Extensions autorisées** ou la **Taille max par fichier (Mo)**.
Le répondant ne peut pas ajouter un deuxième fichier.	**Plusieurs fichiers autorisés** est décoché, ou le **Nombre max de fichiers** est atteint.	Cochez l'option et relevez le plafond, ou laissez-le à zéro.
Les fichiers n'arrivent pas dans le projet.	Le questionnaire n'a pas été terminé, ou aucun projet cible n'est désigné.	Vérifiez le **Projet cible pour les téléversements**; une participation abandonnée ne déclenche rien.
Les résultats comptent des réponses fantaisistes.	Des essais ont été faits avec **Tester**.	Ouvrez **Participations** et supprimez les essais.
Personne ne peut ouvrir le lien du sondage.	Le sondage a été fermé, ou son accès exige une session ouverte.	Rouvrez le sondage, ou revoyez le mode d'accès dans l'onglet **Options**.

Voir aussi

- Expérience client : la mesure de satisfaction outillée, distincte des questionnaires que vous composez.
- Projet : le dossier où atterrissent les fichiers reçus.
- Employés et Recrutement : rétroaction interne et questionnaires de sélection.
- Contacts, Courriels, Les gestes communs à toutes les applications.

PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Site Web, blogue et eLearning

Bâtir et tenir le site public de l'organisation, y publier un blogue et des cours en ligne, puis mesurer qui les consulte.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Applications de base : Site Web, Blog, eLearning · Révisé le 2026-09-12

L'application Site Web bâtit et tient le site public de l'organisation : les pages, le menu de navigation, le référencement, les redirections et la mesure de fréquentation. Le blogue et l'eLearning s'y greffent, le premier pour publier des articles, le second pour offrir des cours et des certifications. Elles s'adressent aux personnes qui tiennent la vitrine de l'organisation, publient son contenu et veulent savoir ce qui est lu. Le résultat : un site modifiable directement dans la page, sans passer par un autre outil, et dont les visites se lisent au même endroit que le reste des données.

Vue d'ensemble

Une **page** est une adresse du site, avec son contenu, son état de publication et ses réglages de référencement. Le **menu** du site est distinct des pages : une entrée de menu pointe vers une page, ou vers une adresse extérieure, et une page peut très bien exister sans figurer au menu. Un **blogue** est un flux d'**articles**, rangés par **étiquettes**, elles-mêmes groupées en **catégories d'étiquette**. Un **cours** rassemble des **contenus** (documents, vidéos, pages) et parfois un **quiz** ou une **certification**, et compte ses **participants**.

Le site se modifie dans la page elle-même. Vous ouvrez le site, sélectionnez **Modifier**, faites glisser des blocs depuis le panneau latéral, puis enregistrez. Le menu du haut, dans l'interface de gestion, sert à ce que l'éditeur ne fait pas : lister les pages, régler le référencement, poser des redirections et lire la fréquentation.

La liste des pages donne l'état du site d'un coup d'oeil : ce qui est publié, ce qui est indexé, ce qui figure au plan du site.



Les pages du site de démonstration

Le site est branché sur le reste de Symbifox. Les formulaires publics créent des pistes dans le CRM ou des billets dans Assistance (billets). Les offres d'emploi publiées viennent de Recrutement. Les liens diffusés se mesurent dans E-mail Marketing et Tracker de liens. Enfin, la production des articles de blogue se pilote depuis l'Atelier éditorial, qui ajoute au blogue la cadence, les langues et les contrôles de publication qui lui manquent.

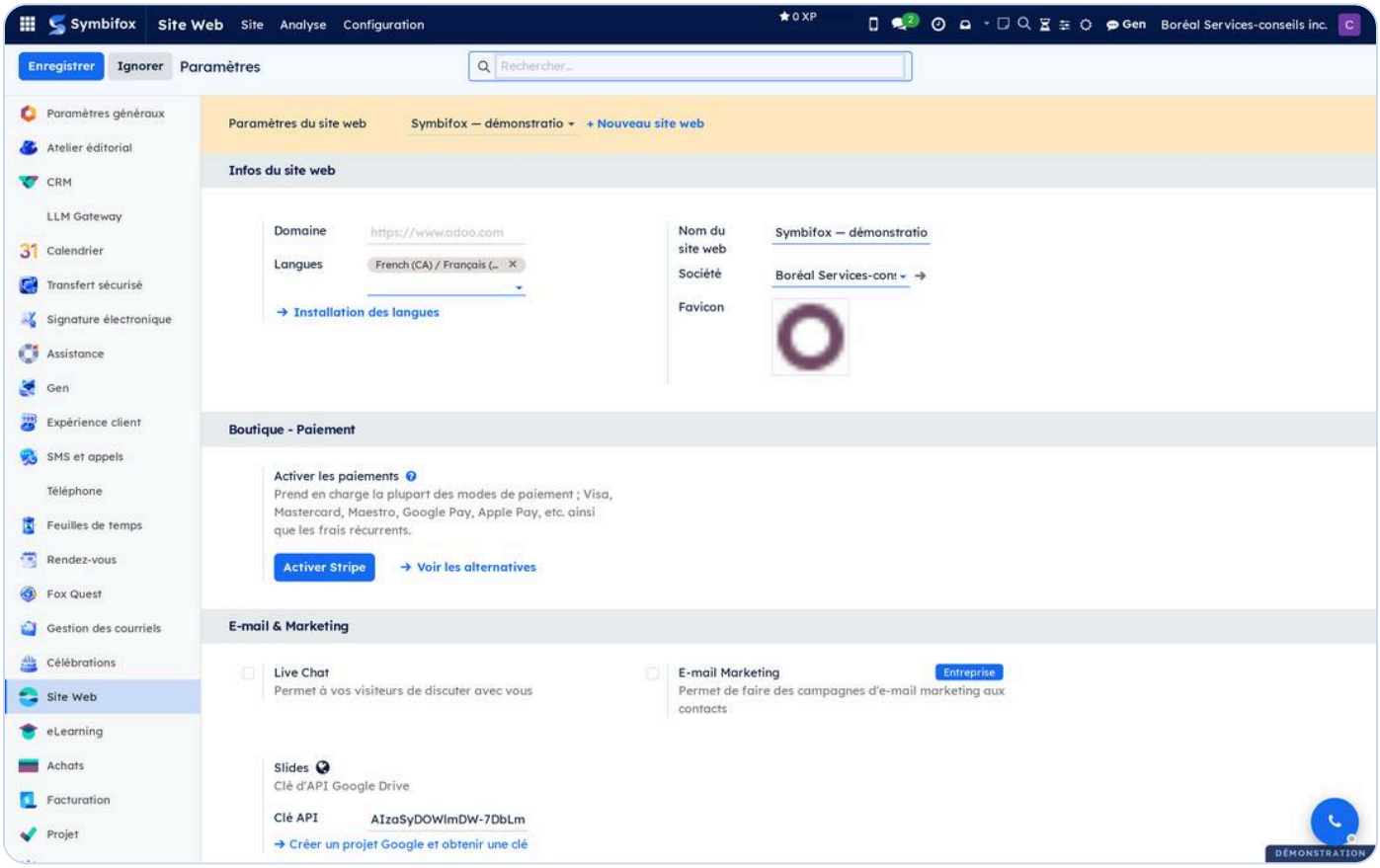
Configuration

Accès et droits

Trois niveaux, dans les droits d'un utilisateur, section Site Web. **Restreint** permet de modifier le contenu des pages sans toucher à la structure. **Éditeur** ouvre l'éditeur en entier, la création de pages et la publication. **Administrateur** ajoute la configuration : sites, menus, redirections, paramètres. L'eLearning a ses propres niveaux : **Officier** gère les cours dont il est responsable, **Responsable** gère tous les cours et la configuration. Sans droit, le site public reste visible : c'est un site, il s'adresse à tout le monde.

Paramètres

Les réglages du site tiennent dans **Site Web** › **Configuration** › **Paramètres**. Le sélecteur en haut de l'écran indique à quel site les réglages s'appliquent, ce qui compte dès qu'il y en a plusieurs.



Les paramètres du site de démonstration

- **Domaine** : l'adresse publique complète du site. Laissé vide, les liens que Symbifox fabrique risquent de pointer ailleurs; renseignez-le avant toute diffusion.
- **Langues** : les langues servies au public. La démo sert le français du Canada. **Installation des langues** en ajoute une.
- **Nom du site web**, **Société** et **Favicon** : l'identité affichée dans l'onglet du navigateur et dans les partages.
- **Boutique et paiement** : à activer seulement si le site vend quelque chose.
- **Slides** : une clé d'interface pour importer des documents depuis un service infonuagique dans les cours.

L'eLearning a son propre écran de paramètres, sous **eLearning** › **Configuration** › **Paramètres** : certifications, forum, mise en avant des cours.

Données de base

- Un **site web**. La démo en a un, « Symbifox, démonstration ».
- Les entrées du **menu** de navigation, six sur la démo, plus six entrées qui n'appartiennent à aucun site.
- Un **blog** au moins, si vous publiez des articles. La démo a « Voyager », sous-titré « Conseils pour vos vacances ».
- Les **catégories d'étiquette** du blogue, qui servent aussi de piliers à l'Atelier éditorial. Quatre sur la démo : **Conformité**, **Découverte métier**, **Productivité** et **Sécurité**.
- Les **groupes de cours** et les **étiquettes de contenu**, si vous publiez des cours.

Premiers pas

Ce parcours publie un premier article sur le blogue de la démo, de la page vierge à l'article en ligne.

1. Ouvrez **Site Web** › **Site** › **Contenu** › **Articles de blog**. La liste est vide.
2. Sélectionnez **Nouveau**. Le site s'ouvre dans l'éditeur, sur un article neuf, et vous demande à quel blogue il appartient : choisissez « Voyager ».
3. Saisissez le titre par-dessus le titre proposé, puis le sous-titre.
4. Rédigez le corps : écrivez directement dans la page, et faites glisser des blocs depuis le panneau de droite pour ajouter une image ou une citation.
5. Dans le panneau latéral, sous les réglages de l'article, choisissez les **Étiquettes** et la date de publication.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Basculez l'interrupteur de publication, en haut à droite, de **Non publié** à **Publié**.

Résultat : l'article paraît sur le blogue public, à l'adresse formée à partir de son titre, et figure désormais dans **Articles de blog**. Tant que l'interrupteur reste sur **Non publié**, seuls les gens qui ont un accès le voient.

Tâches courantes

Modifier une page du site

Tout se fait dans la page : ce que vous voyez pendant la modification est ce que verra le public.

1. Ouvrez **Site Web** › **Site** › **Accueil**, puis naviguez jusqu'à la page voulue.
2. Sélectionnez **Modifier**.
3. Faites glisser un bloc depuis le panneau de droite vers l'endroit voulu, ou sélectionnez un élément existant pour le remplacer.
4. Réglez l'apparence du bloc sélectionné dans le panneau de droite (colonnes, marges, couleurs).
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la page est modifiée en ligne. Pour revenir en arrière, rouvrez l'éditeur et servez-vous de l'annulation avant d'enregistrer.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Enregistrer publie la modification sur-le-champ si la page est publiée. Sur une page très consultée, dépubliez-la le temps d'un remaniement important, ou travaillez sur une copie.

Créer une page

Une page neuve part d'un modèle de mise en page, puis se remplit comme les autres.

1. Ouvrez **Site Web** › **Site** › **Contenu** › **Pages** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom de la page : il produit l'adresse.
3. Choisissez une mise en page de départ.
4. Rédigez le contenu, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Publiez la page avec l'interrupteur, si elle est prête.

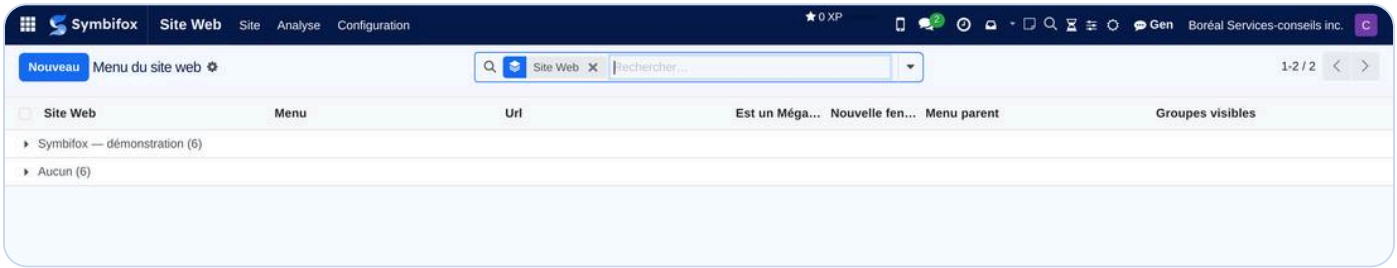
Résultat : la page paraît dans la liste avec son adresse, son état d'indexation et son état de publication. Elle n'apparaît au menu que si vous l'y ajoutez.

Organiser le menu du site

Le menu est une structure à part; on l'ordonne sans toucher aux pages.

1. Ouvrez **Site Web** › **Site** › **Éditeur de menu**.
2. Faites glisser les entrées pour les ordonner, ou l'une sous l'autre pour créer un sous-menu.
3. Ajoutez une entrée, saisissez son libellé et l'adresse visée.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la navigation du site reflète l'ordre choisi. La liste complète, avec le site visé, le menu parent et les groupes qui voient l'entrée, se consulte sous **Site Web** › **Configuration** › **Menus**.



Les menus du site

Régler le référencement d'une page

Le titre et la description affichés par les moteurs de recherche se règlent page par page.

1. Ouvrez la page dans le site.
2. Ouvrez **Site Web** › **Site** › **Cette page** › **Optimisation SEO**.
3. Saisissez le titre et la description qui paraîtront dans les résultats de recherche.
4. Ajoutez les mots-clés visés et vérifiez l'aperçu proposé.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la colonne **SEO optimisé** se coche dans la liste des pages. Les colonnes **Est indexé** et l'appartenance au plan du site, elles, se règlent dans les propriétés de la page.

Rediriger une adresse qui a changé

Une adresse abandonnée sans redirection devient une page d'erreur, et les liens qui pointaient dessus meurent avec elle.

1. Ouvrez **Site Web** › **Configuration** › **Redirections** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'adresse d'origine, celle qui n'existe plus.
3. Saisissez l'adresse de destination.
4. Choisissez le type de redirection : permanente pour un déplacement définitif, temporaire pour un détour provisoire.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : les visites de l'ancienne adresse arrivent sur la nouvelle. Sur la démo, aucune redirection n'est posée.

Organiser le blogue par étiquettes et catégories

Les étiquettes rangent les articles pour le lecteur; les catégories rangent les étiquettes.

1. Ouvrez **Site Web** › **Configuration** › **Blog** › **Catégories d'étiquette**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le nom de la catégorie, puis enregistrez.
3. Ouvrez **Site Web** › **Configuration** › **Blog** › **Étiquettes** et créez les étiquettes en les rattachant à leur catégorie.
4. Reprenez vos articles et posez-y les étiquettes voulues.

Résultat : le site public affiche les filtres par catégorie au-dessus de la liste des articles. Les quatre catégories de la démo servent aussi de piliers au calendrier éditorial.



Les catégories d'étiquette du blogue

Créer un cours en ligne

Un cours se crée dans l'interface de gestion, puis se garnit depuis le site.

1. Ouvrez **eLearning** › **Cours** › **Cours** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le titre, le **Responsable** et la description affichée au catalogue.
3. Sous les options, choisissez qui peut s'inscrire : tout le monde, sur invitation, ou sur paiement.
4. Choisissez le mode de visibilité du cours au catalogue public.
5. Sélectionnez **Enregistrer**, puis publiez le cours avec l'interrupteur.

Résultat : le cours paraît au catalogue de l'eLearning, vide, prêt à recevoir ses contenus.

Ajouter du contenu et un quiz à un cours

Le contenu d'un cours est une suite de sections et de leçons, que le participant parcourt dans l'ordre.

1. Ouvrez le cours sur le site public et sélectionnez **Ajouter du contenu**.
2. Choisissez la nature du contenu : document, vidéo, image ou page rédigée.
3. Téléversez le fichier ou saisissez l'adresse de la vidéo, puis nommez la leçon.
4. Facultatif : ajoutez un quiz à la leçon et saisissez les questions avec leurs bonnes réponses.
5. Enregistrez, puis publiez la leçon.

Résultat : la leçon paraît dans le plan du cours. Les réponses aux quiz se consultent sous **eLearning** › **Analyse** › **Quiz**, et l'avancement de chacun sous **Participants**.

Délivrer une certification

Une certification est un questionnaire réussi ou échoué, dont le résultat produit un document remis au participant.

1. Ouvrez **eLearning** › **Cours** › **Certifications** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Rédigez les questions et fixez la note de passage.
3. Fixez le nombre de tentatives permises et la durée de validité.
4. Enregistrez, puis rattachez la certification à la leçon finale du cours.

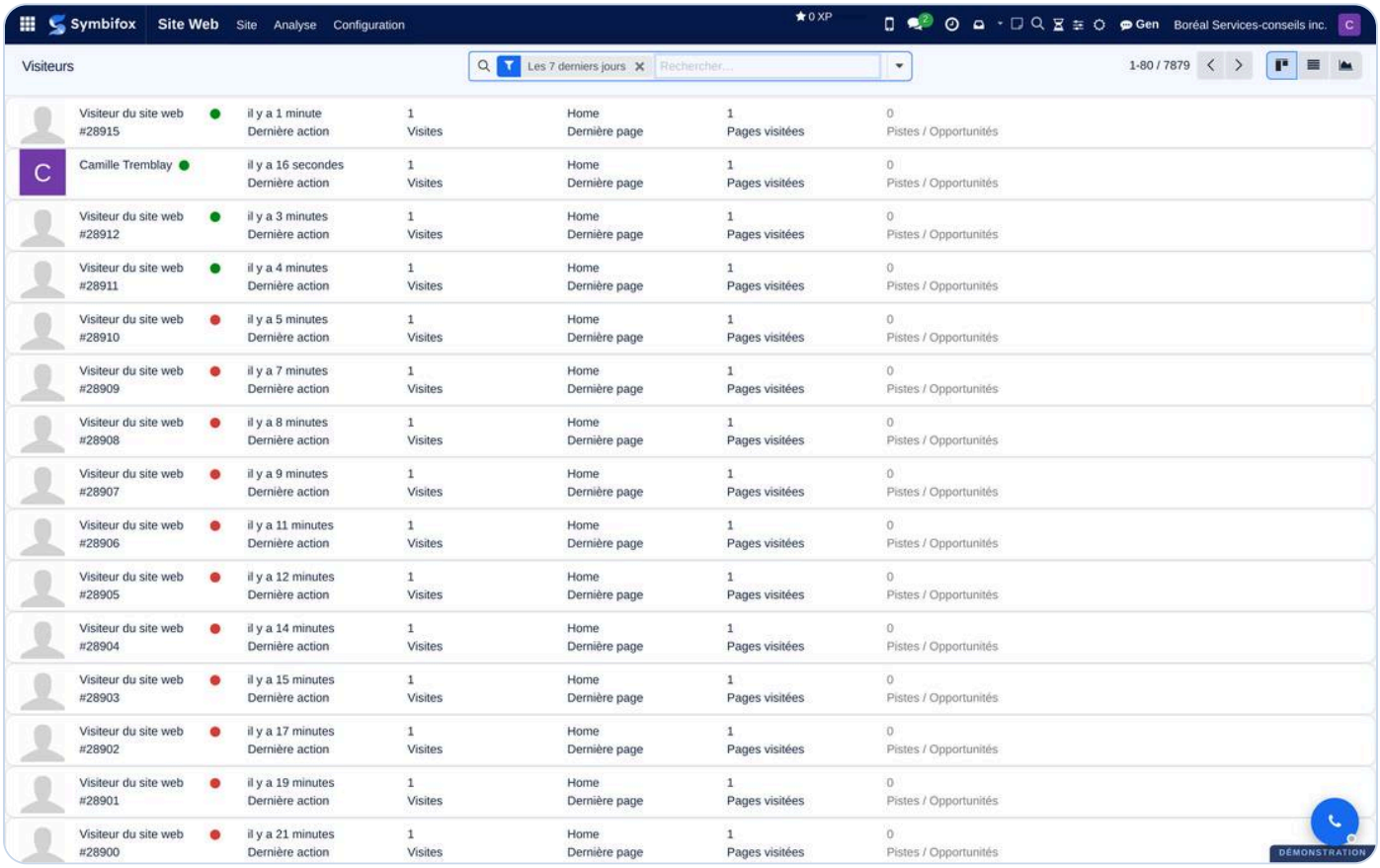
Résultat : le participant qui réussit reçoit son attestation par courriel. La rédaction des questions se fait avec l'outil décrit dans Sondages. La liste des certifications est vide sur la démo.

Suivre la fréquentation du site

Trois écrans, trois niveaux de détail : la vue d'ensemble, la personne, la page.

1. Ouvrez **Site Web** › **Analyse** › **Visiteurs** pour voir qui est passé, quand, et sur quelle page.
2. Retirez le filtre **Les 7 derniers jours** pour remonter plus loin.
3. Ouvrez **Site Web** › **Analyse** › **Pages vues** pour la liste brute des pages visitées.
4. Ouvrez **Site Web** › **Analyse** › **Analytique** pour la mesure détaillée, fournie par un service externe qu'il faut avoir relié.

Résultat : une lecture de la fréquentation. Un visiteur reconnu porte son nom, comme Camille Tremblay sur la démo; les autres restent des numéros.



Les visiteurs des sept derniers jours

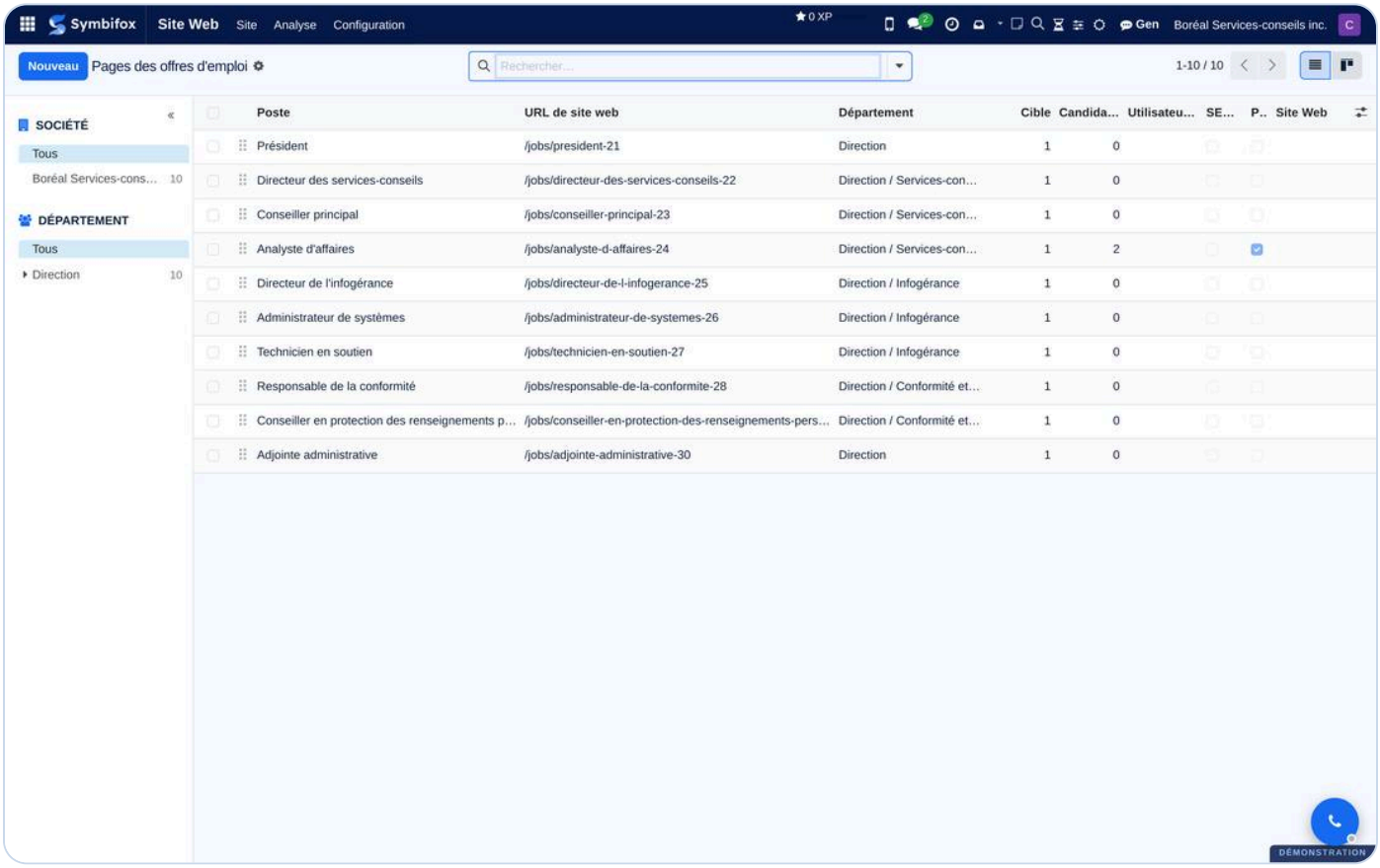
> **NOTE**
> Ces compteurs incluent les robots d'indexation, qui n'ont ni session ni panier. Lisez-les comme un ordre de grandeur. Le module d'audience décrit dans l'Atelier éditorial sépare les deux pour les articles de blogue.

Publier une offre d'emploi

Les postes ouverts se publient depuis le site, mais leur contenu vit dans l'application de recrutement.

1. Ouvrez **Site Web** › **Site** › **Contenu** › **Postes**.
2. Ouvrez le poste voulu et vérifiez sa description et son adresse publique.
3. Basculez l'interrupteur de publication.

Résultat : le poste paraît sur la page des carrières et reçoit les candidatures. Sur la démo, dix postes existent et un seul est publié, l'analyste d'affaires, avec deux candidatures déjà reçues. Le suivi des candidatures est décrit dans Recrutement.



Les postes publiables sur le site

Les menus, un à un

Site Web › **Site** : menu de regroupement.

Site Web › **Site** › **Accueil** : ouvre le site public dans l'éditeur, sur la page d'accueil. C'est le point d'entrée de toute modification de contenu.

Site Web › **Site** › **Éditeur de menu** : la fenêtre de réorganisation du menu de navigation, par glissement.

Site Web › **Site** › **Contenu** : menu de regroupement.

Site Web › **Site** › **Contenu** › **Pages** : la liste des pages, colonnes **Titre de la page**, **URL de la page**, **Est indexé**, appartenance au plan du site, **SEO optimisé**, **Est publié** et **Site Web**. Cinq pages sur la démo, dont l'accueil, le formulaire de contact et trois pages de remerciement.

Site Web › **Site** › **Contenu** › **Articles de blog** : la liste des articles, en liste ou en kanban, avec leur blogue, leur auteur et leur état de publication. Vide sur la démo.

Site Web › **Site** › **Contenu** › **Cours** : les cours de l'eLearning, ouverts ici parce qu'ils sont aussi des pages du site. Vide sur la démo.

Site Web › **Site** › **Contenu** › **Postes** : les offres d'emploi publiables, avec leur département, leur cible d'embauche, leurs candidatures et leur état de publication. Dix postes sur la démo, un seul publié.

Site Web › **Site** › **Cette page** : menu de regroupement, actif seulement quand une page du site est ouverte.

Site Web › **Site** › **Cette page** › **Propriétés** : le panneau des réglages de la page courante : nom, adresse, indexation, appartenance au plan du site, date de publication, visibilité.

Site Web › **Site** › **Cette page** › **Optimisation SEO** : le panneau du référencement de la page courante : titre et description affichés dans les résultats de recherche, mots-clés visés, aperçu.

Site Web › **Site** › **Cette page** › **Tracker de liens** : produit un lien suivi vers la page courante, avec sa campagne, son médium et sa source. Le suivi des clics est décrit dans E-mail Marketing et Tracker de liens.

Site Web › **Site** › **Cette page** › **Editeur HTML / CSS** : l'édition directe du code de la page, réservée aux personnes qui savent ce qu'elles font et qui ont une copie de secours.

Site Web › **Site** › **Cette page** › **Modifier le menu** : ouvre l'éditeur de menu sur l'entrée qui pointe vers la page courante.

Site Web › **Analyse** : menu de regroupement.

Site Web › **Analyse** › **Analytique** : ouvre la mesure d'audience détaillée du service externe relié au site. Sans service relié, l'écran renvoie à la configuration.

Site Web › **Analyse** › **Visiteurs** : les fiches des visiteurs, en kanban, filtrées sur **Les 7 derniers jours**, avec la dernière action, le nombre de visites, la dernière page vue et les pistes produites. Vues liste, formulaire et graphique également. Près de huit mille visiteurs sur les sept derniers jours de la démo.

Site Web › **Analyse** › **Pages vues** : la liste brute des pages visitées, une ligne par affichage, avec la date, la page et le visiteur. Près de vingt-neuf mille lignes sur la démo.

Site Web › **Configuration** : menu de regroupement.

Site Web › **Configuration** › **Paramètres** : l'écran des réglages décrit plus haut.

Site Web › **Configuration** › **Sites web** : la liste des sites servis par cette base, avec leur domaine, leur société et leur langue. Un seul sur la démo.

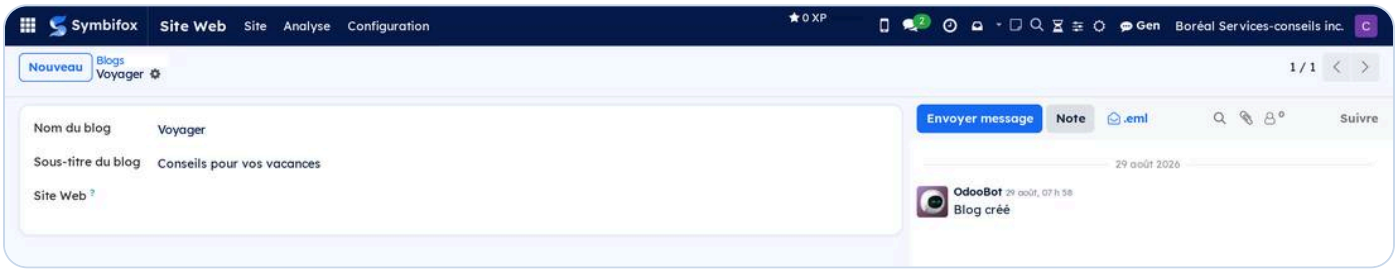
Site Web › **Configuration** › **Applications** : la liste des modules installables, ouverte ici pour ajouter au site une fonction qui lui manque. À réserver aux administrateurs.

Site Web › **Configuration** › **Redirections** : les redirections d'adresses, avec leur type. Vide sur la démo.

Site Web › **Configuration** › **Menus** : la liste complète des entrées de menu, groupée par site, colonnes **Menu**, **Url**, méga-menu, ouverture dans une nouvelle fenêtre, **Menu parent** et **Groupes visibles**. Six entrées pour le site de la démo, six sans site attribué.

Site Web › **Configuration** › **Blog** : menu de regroupement.

Site Web › **Configuration** › **Blog** › **Blogs** : la liste des blogues, avec leur nom, leur sous-titre et le site qui les sert. Un seul sur la démo, « Voyager ».



Le blogue de la démo

Site Web › **Configuration** › **Blog** › **Étiquettes** : les étiquettes posées sur les articles, avec leur catégorie. Vide sur la démo.

Site Web › **Configuration** › **Blog** › **Catégories d'étiquette** : les groupes d'étiquettes, qui forment les filtres du blogue public. Quatre sur la démo.

eLearning : le catalogue des cours, en kanban, une carte par cours avec son avancement, ses participants et son avis moyen. Vide sur la démo, comme tous les écrans qui suivent.

eLearning › **Cours** : menu de regroupement.

eLearning › **Cours** › **Cours** : le même catalogue, ouvert pour la gestion plutôt que pour la consultation.

eLearning › **Cours** › **Contenus** : toutes les leçons, tous cours confondus, avec leur nature et leur cours d'appartenance.

eLearning › **Cours** › **Certifications** : les questionnaires certifiants, avec leur note de passage et leurs tentatives. L'écran vide propose d'en créer une pour évaluer les participants.

eLearning › **Analyse** : menu de regroupement.

eLearning › **Analyse** › **Cours** : les cours en graphique et en tableau croisé, pour comparer inscriptions et achèvements.

eLearning › **Analyse** › **Contenus** : les leçons en graphique, pour repérer celles qu'on abandonne.

eLearning › **Analyse** › **Participants** : l'avancement de chaque personne inscrite, par cours.

eLearning › **Analyse** › **Avis** : les évaluations laissées par les participants.

eLearning › **Analyse** › **Quiz** : les questions de quiz et les réponses obtenues.

eLearning › **Configuration** : menu de regroupement.

eLearning › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages de l'eLearning : certifications, forum, mise en avant des cours.

eLearning › **Configuration** › **Groupes de cours** : les familles qui servent de filtres au catalogue public. Deux sur la démo.

eLearning › **Configuration** › **Étiquettes de contenu** : les étiquettes posées sur les leçons. Vide sur la démo.

Référence

Champs du formulaire Page

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre de la page	Le nom affiché et la base de l'adresse	Obligatoire
URL de la page	L'adresse publique, modifiable après coup	Produite à partir du titre
Est publié	Rend la page visible au public	Non publié
Est indexé	Autorise les moteurs de recherche à référencer la page	Coché
Se trouve dans le plan du site	Inscrit la page au plan lu par les moteurs	Coché
Visible dans le menu	Ajoute une entrée au menu de navigation	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Groupes visibles	Restreint la page à certains groupes de personnes	Vide, donc publique
Site Web	Le site qui sert cette page	Le site courant

Champs du formulaire Article de blog

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Le titre de l'article et la base de son adresse	Obligatoire
Sous-titre	La phrase affichée sous le titre et dans la liste	Facultatif
Blog	Le flux auquel l'article appartient	Obligatoire
Auteur	La personne signataire	L'utilisateur courant
Étiquettes	Les étiquettes qui rangent l'article	Facultatif
Date de publication	La date affichée, et celle à laquelle l'article paraît	Aujourd'hui
Publié	Rend l'article visible au public	Non publié
Autoriser les commentaires	Ouvre le fil de commentaires sous l'article	Selon le blogue

Champs du formulaire Cours

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre du cours	Le nom affiché au catalogue	Obligatoire
Responsable	La personne qui répond du cours	L'utilisateur courant
Description	Le texte de présentation au catalogue	Facultatif
Groupes de cours	Les familles qui servent de filtres au catalogue	Facultatif
Politique d'inscription	Ouverte, sur invitation, ou sur paiement	Ouverte
Visibilité	Qui voit le cours au catalogue public	Public
Certification	Le questionnaire remis à la fin	Facultatif

Rapports et exports

L'eLearning offre cinq écrans d'analyse, en graphique et en tableau croisé : cours, contenus, participants, avis et quiz. Le site, lui, donne les visiteurs et les pages vues, également exploitables en graphique. Toute liste s'exporte en tableur par **Action** › **Exporter**. La mesure fine de l'audience passe par l'écran **Analytique**, qui relaie un service externe : sans ce service, aucune donnée n'y paraît.

Automatisations

Le plan du site se régénère tout seul, de sorte qu'une page nouvellement publiée finit par être proposée aux moteurs de recherche sans intervention. Les fiches de visiteurs inactives sont purgées chaque jour : c'est la raison pour laquelle les listes de visiteurs ne remontent pas indéfiniment dans le temps. Un participant qui termine une leçon voit son avancement recalculé sur-le-champ, et la réussite d'une certification déclenche l'envoi de l'attestation.

Pages publiques et portail

Tout ce chapitre porte sur des pages publiques : le site lui-même, le blogue à l'adresse de son flux, le catalogue des cours, la page des carrières et les formulaires de contact. Chaque page porte un interrupteur de publication, et les **Groupes visibles** d'une entrée de menu permettent de réserver une section aux personnes connectées. Le portail client, lui, est décrit dans les chapitres des applications qui l'alimentent.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_editorial` (Site Web, blogue). Il ajoute au blogue ce qu'Odoo n'y met pas : un calendrier de publication avec sa cadence, un état de production par article, des créneaux de langue, des contrôles de style et d'accessibilité, et une garde qui refuse de publier un article qui n'est pas prêt. Les catégories d'étiquette du blogue y deviennent des piliers avec une part visée. Rien n'est à activer sur le site : le module lit les articles, il ne les réécrit jamais.

L'application Atelier éditorial est décrite dans son propre chapitre. Retenez ici qu'un article de blogue peut porter une entrée éditoriale, visible depuis le formulaire de l'article, et que la publication différée d'un article passe alors par cette entrée plutôt que par l'interrupteur de la page.

MODULE

`bf_mailing_signup` (Site Web, inscription publique). Il permet à un site servi en dehors de Symbifox de recueillir des inscriptions à une liste de diffusion par un formulaire ordinaire, sans script ni ressource tierce, avec confirmation par courriel. Il n'ajoute ni page ni style au site : les pages de retour restent les vôtres. (module publié, non illustré)

Comprendre

Pourquoi modifier le site dans la page. L'éditeur travaille sur le rendu réel, avec vos polices, vos couleurs et vos vraies données. C'est ce qui évite l'écart classique entre un aperçu de mise en page et une page en ligne. La contrepartie : enregistrer publie, et il n'y a pas de version de travail parallèle. Sur une refonte, dépubliez ou dupliquez.

Page publiée et page indexée sont deux choses. Une page dépubliée n'est visible de personne. Une page publiée mais non indexée est visible de qui en a l'adresse, sans figurer dans les résultats des moteurs de recherche. Les pages de remerciement de la démo illustrent le second cas : elles existent, elles sont publiées, et il serait absurde qu'un moteur les propose.

Le menu n'est pas la liste des pages. Un site bien tenu a plus de pages que d'entrées de menu. Séparer les deux permet de publier une page de campagne sans encombrer la navigation, et de pointer une entrée de menu vers une adresse extérieure.

Le blogue est une application de publication, pas de production. Odoo sait si un article est publié, et rien d'autre : ni son sujet, ni la cadence du flux, ni si la traduction suit. C'est précisément le vide que l'Atelier éditorial comble, et c'est pourquoi les deux chapitres se lisent ensemble quand vous tenez un blogue pour de bon.

Les compteurs de fréquentation comptent tout. Une visite est un affichage de page, robot compris. Les fiches de visiteurs, elles, sont déjà nettoyées d'une partie des robots, ceux qui se nomment comme tels. Aucun des deux chiffres n'est un nombre de personnes, et l'écart entre les deux est souvent considérable.

L'eLearning s'adresse autant à l'interne qu'à l'externe. Rien n'oblige à ouvrir un cours au public : une politique d'inscription sur invitation en fait un outil de formation interne, dont l'avancement se suit par personne. La sensibilisation à la sécurité, elle, a son propre chapitre et ses propres campagnes.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Une page nouvelle est introuvable sur le site	Elle est enregistrée mais pas publiée	Ouvrez la page et basculez l'interrupteur de publication
Une page publiée n'apparaît pas dans les moteurs de recherche	Elle n'est pas indexée, ou elle est absente du plan du site	Cochez l'indexation et l'appartenance au plan dans les propriétés de la page
Une ancienne adresse renvoie une erreur	Le contenu a été déplacé sans redirection	Créez une redirection permanente vers la nouvelle adresse
Les liens produits par Symbifox pointent au mauvais endroit	Le domaine du site n'est pas renseigné	Saisissez l'adresse publique complète dans les paramètres du site
Une entrée de menu est invisible pour certaines personnes	Des **Groupes visibles** sont posés sur l'entrée	Retirez la restriction, ou ajoutez les personnes au groupe
Le nombre de visites paraît trop élevé	Les robots d'indexation sont comptés	Comparez avec les fiches de visiteurs, et jugez sur la tendance plutôt que sur le chiffre
L'écran **Analytique** est vide	Aucun service de mesure n'est relié au site	Reliez le service, ou tenez-vous-en aux visiteurs et aux pages vues
Un participant ne voit pas un cours au catalogue	La visibilité du cours ou sa politique d'inscription le réserve	Ouvrez le cours et revoyez sa visibilité et sa politique d'inscription

Voir aussi

- Atelier éditorial
- E-mail Marketing et Tracker de liens
- Recrutement
- Sondages
- Sensibilisation à la sécurité
- Paramètres et identité de marque



PARTIE 2 · CLIENTS, VENTES ET RELATION

Atelier éditorial

Le calendrier de publication du blogue, la cadence mesurée, les contrôles automatiques et la garde qui retient un article qui n'est pas prêt.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Atelier éditorial, Atelier éditorial : audience, Atelier éditorial : Bluesky, Atelier éditorial : Gen, Atelier éditorial : LinkedIn, Atelier éditorial : canal manuel, Atelier éditorial : réseaux sociaux · Révisé le 2026-09-12

L'Atelier éditorial tient la production de vos publications : ce qui est en chantier, à quel rythme le flux doit sortir, ce qui bloque quoi, et ce qui reste à faire avant de publier. Il s'adresse aux personnes qui écrivent, relisent et décident de ce qui paraît. Le blogue de Symbifox sait si un article est publié ou non, et rien d'autre; l'Atelier ajoute la couche qui manque, et il la calcule plutôt que de la faire recopier. Résultat : un calendrier qui ne ment pas, une garde qui refuse de publier un texte qui n'est pas prêt, et une recommandation argumentée du prochain article à sortir.

Vue d'ensemble

Une **entrée éditoriale** porte une publication : son angle, sa promesse, son pilier, ses sources, ses langues et ce qu'il reste à faire. Elle est rattachée à un article du blogue, ou autonome quand la publication ne passe pas par le blogue. Un **calendrier** est un flux de publication avec ses règles : la cadence visée, le plancher de mots, les langues exigées et les piliers avec leur part visée. Un **pilier** est une catégorie d'étiquette du blogue promue au rang de thème suivi. Une **étape** dit où en est une entrée, de **Idée** à **Publié**.

Le principe de conception tient en une phrase : ne stocker que les décisions, calculer tout le reste. Le pilier d'un article, la cadence visée, les langues exigées, un verdict de vérification : ce sont des décisions, elles se saisissent. Le nombre de mots, les jours écoulés depuis la dernière publication, la part de chaque pilier, l'état de la garde de pré-vol : ce sont des faits que la base connaît déjà, et ils se calculent à chaque ouverture. Un calendrier tenu à la main dérive parce qu'il recopie ces faits; celui-ci ne les recopie pas.

La vue principale est le kanban des entrées, une colonne par étape.



Les dix entrées de la démo, par étape

L'Atelier est branché sur plusieurs applications. Les articles et leurs étiquettes vivent dans Site Web, blogue et eLearning. Les liens diffusés et les campagnes viennent d'E-mail Marketing et Tracker de liens. Une entrée peut pointer une tâche de Projet pour le travail de production. Enfin, les modules de diffusion sociale s'appuient sur les mêmes liens suivis, ce qui permet de rattacher un clic venu d'un réseau à l'article qui l'a produit.

Configuration

Accès et droits

Deux groupes. **Rédaction** ouvre l'application, permet de créer et de faire avancer des entrées, de passer les contrôles et de tenir les listes. **Direction éditoriale** ajoute le menu **Configuration**, la tenue des calendriers et des piliers, et le geste de publication : c'est une décision, pas une manipulation. Les entrées et les calendriers sont cloisonnés par société.

Paramètres

Deux réglages, dans **Paramètres**, section Atelier éditorial.

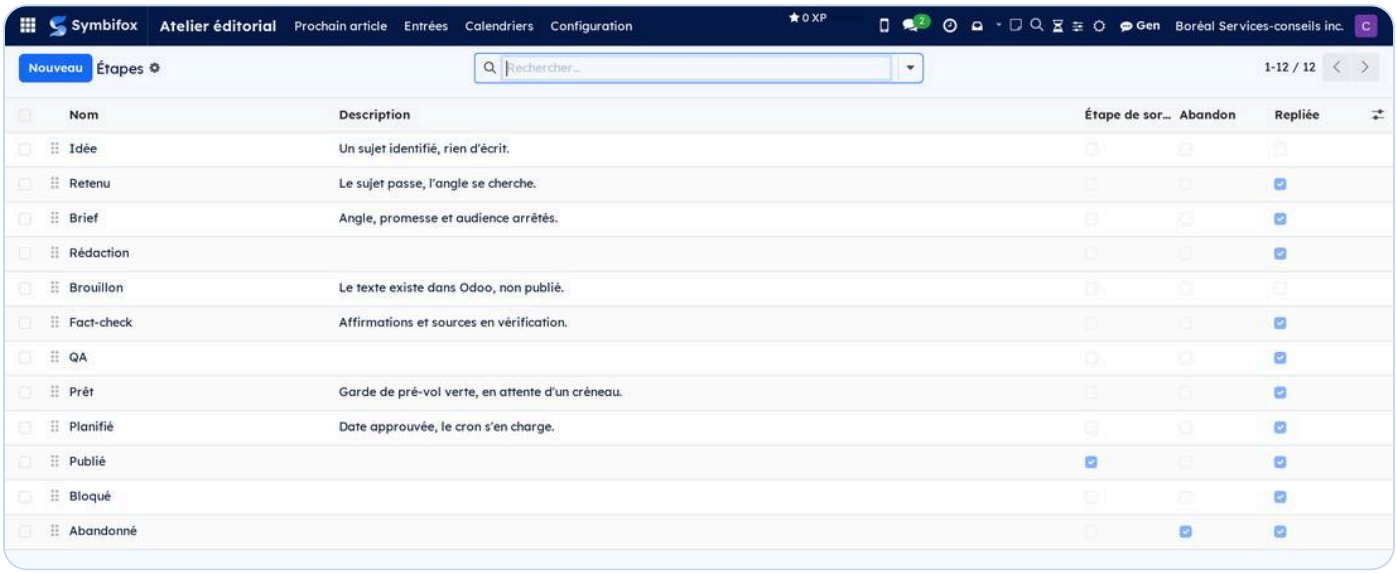
- **Exiger toutes les langues avant de considérer une entrée publiée** : un article sorti dans une seule langue reste incomplet et ne compte pas dans la cadence. Chaque calendrier peut surcharger ce réglage.
- **Revérifier les sources tous les (mois)** : au-delà de ce délai, une source est tenue pour périmée et remonte dans la garde de pré-vol.

Le reste des règles vit sur le calendrier, parce qu'un flux d'infolettre et un blogue technique n'ont ni la même cadence ni les mêmes exigences.

Données de base

- Au moins un **calendrier**. La démo en a un, « Calendrier 2026 », de nature mixte, avec une cadence de 4 jours et un plancher de 1 900 mots.
- Les **piliers** : cochez **Pilier éditorial** sur les catégories d'étiquette du blogue qui comptent, et donnez à chacune sa **Cible (%)**. La somme des cibles d'un calendrier devrait faire 100, sans quoi le ratio se lit mal.

- Les **étapes**. Douze sont livrées, de **Idée** à **Abandonné**. Deux drapeaux comptent : l'étape de sortie (une entrée qui s'y trouve est publiée et compte dans la cadence) et l'abandon (l'entrée sort des statistiques sans compter comme une publication).
- Les **gabarits de contrôle** : les restes humains qui reviennent à chaque publication. Six sont livrés.



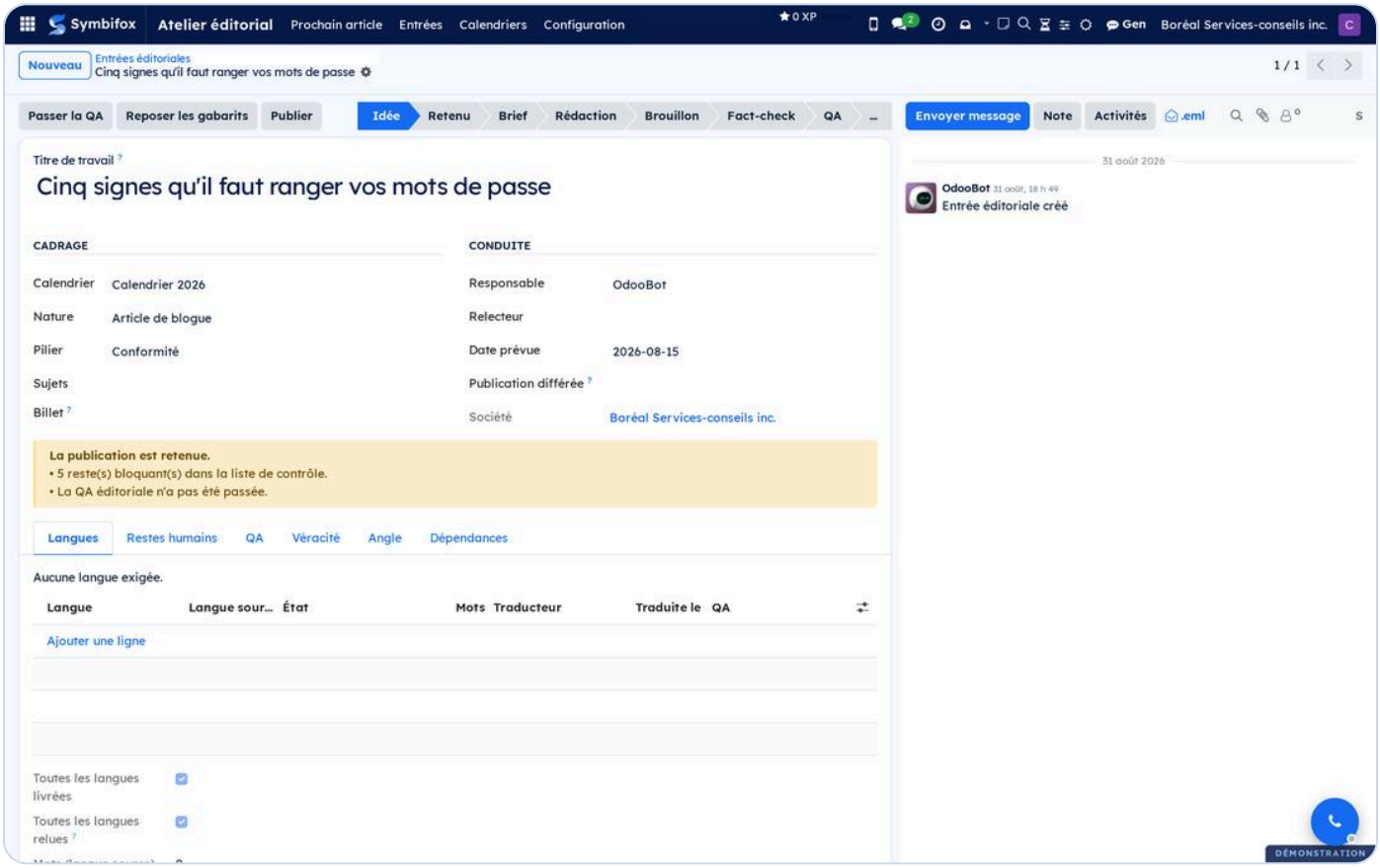
Les étapes livrées

Premiers pas

Ce parcours ouvre une entrée de la démo, comprend pourquoi elle est retenue, et demande à l'application ce qu'il faudrait publier ensuite.

1. Ouvrez **Atelier éditorial** › **Entrées**. Le kanban montre dix entrées réparties sur douze colonnes, dont trois à **Idée**.
2. Ouvrez « Cinq signes qu'il faut ranger vos mots de passe ».
3. Lisez le bandeau jaune sous le cadrage : « La publication est retenue. » Il énumère ce qui manque, ici cinq restes bloquants et la QA non passée.
4. Ouvrez l'onglet **Restes humains** et cochez les lignes réellement faites.
5. Sélectionnez **Passer la QA**, puis ouvrez l'onglet **QA** pour lire les constats relevés.
6. Revenez au bandeau : les points réglés en ont disparu, les autres restent, nommés.
7. Ouvrez **Atelier éditorial** › **Prochain article**, choisissez « Calendrier 2026 » et lisez le classement.

Résultat : vous savez exactement ce qui retient cette entrée, et l'assistant de proposition vous dit quelle entrée du flux est la plus indiquée, en justifiant chaque point accordé ou retiré.



Une entrée retenue par la garde de pré-vol

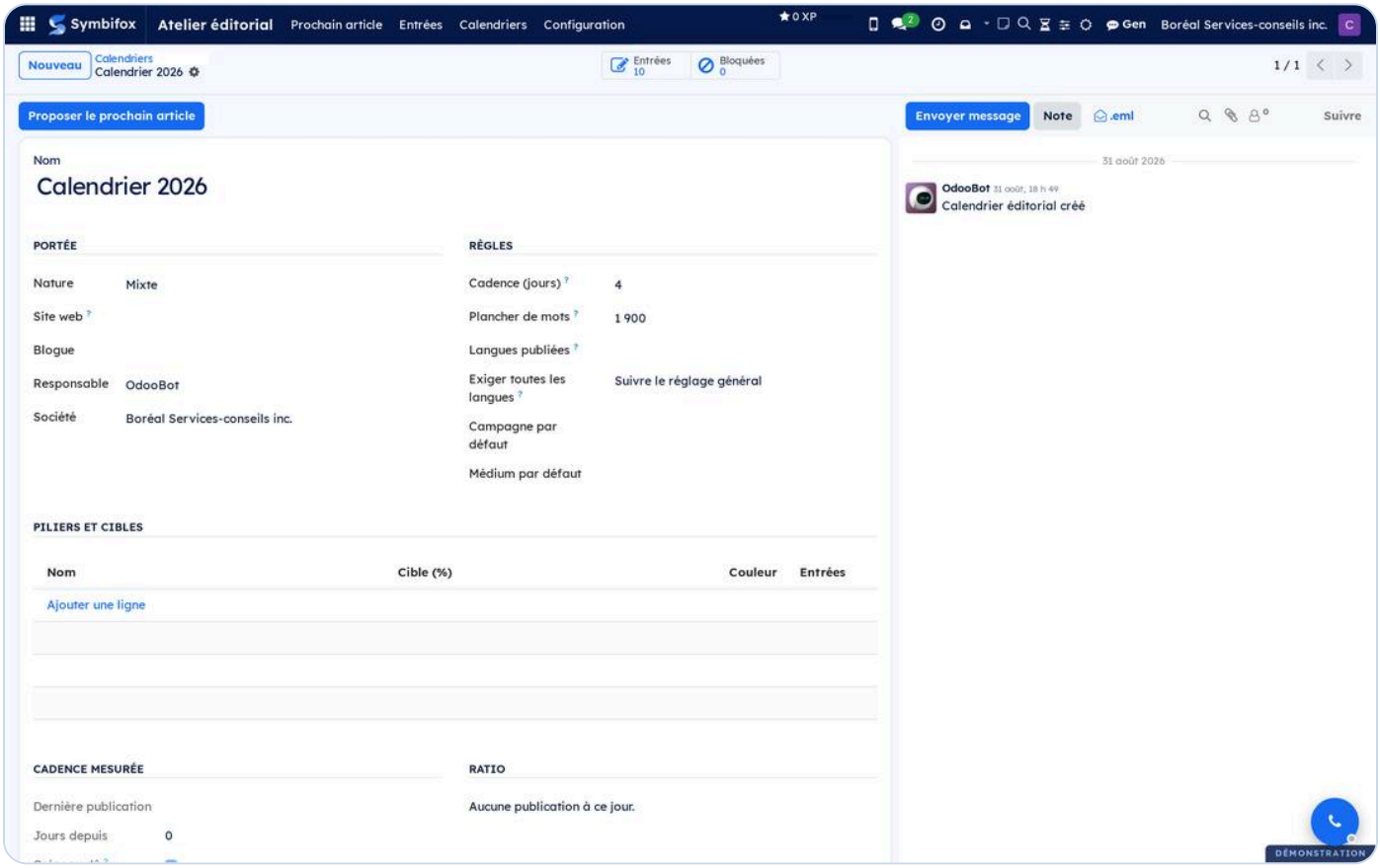
Tâches courantes

Créer un calendrier éditorial

Un calendrier par flux : le blogue, l'infolettre, un marché distinct. Chacun a sa cadence et ses cibles.

1. Ouvrez **Atelier éditorial** › **Calendriers** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom et choisissez la **Nature** du flux.
3. Choisissez le **Site web** et le **Blogue** alimentés, ou laissez vide pour un flux qui ne publie pas d'article.
4. Saisissez la **Cadence (jours)**, le nombre de jours visé entre deux publications. Zéro désactive le calcul de créneau.
5. Saisissez le **Plancher de mots** sous lequel une entrée ne peut pas passer la garde.
6. Choisissez les **Langues publiées** et, au besoin, surchargez **Exiger toutes les langues**.
7. Sous **Piliers et cibles**, ajoutez une ligne par pilier avec sa part visée, puis enregistrez.

Résultat : le calendrier affiche sa cadence mesurée (dernière publication, jours depuis, créneau dû) et son ratio réel comparé aux cibles. Rien de tout cela ne se saisit.



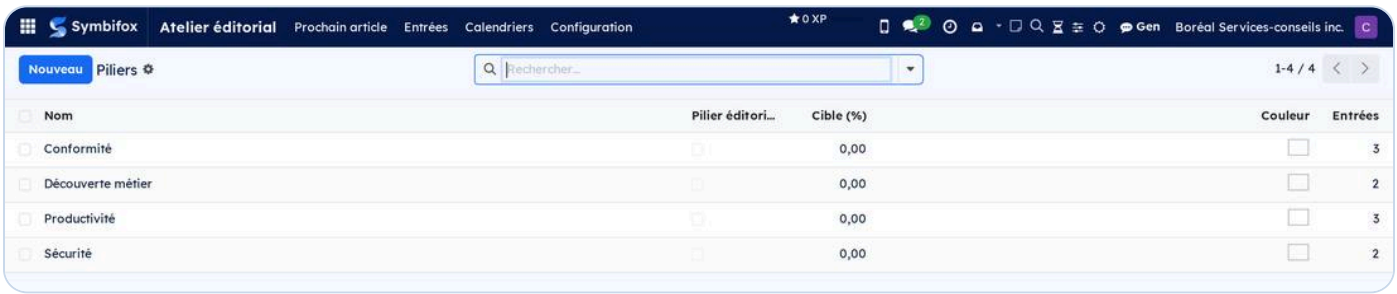
Le calendrier de la démo

Déclarer les piliers et leurs cibles

Un pilier n'est pas une étiquette de plus : c'est une catégorie du blogue promue au rang de thème suivi, donc déjà affichable et filtrable sur le site public.

1. Ouvrez **Atelier éditorial** › **Configuration** › **Piliers**.
2. Cochez **Pilier éditorial** sur les catégories qui comptent.
3. Saisissez la **Cible (%)** de chacune.
4. Enregistrez, puis vérifiez que la somme des cibles du calendrier fait 100.

Résultat : la colonne **Entrées** montre combien d'entrées relèvent de chaque pilier, et le ratio du calendrier compare la production réelle aux cibles.



Les piliers et leurs cibles

Créer une entrée éditoriale

L'entrée naît avant le texte : c'est elle qui tient l'intention, et c'est elle qu'on classe.

1. Ouvrez **Atelier éditorial** › **Entrées** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Titre de travail**. Il survit aux changements de titre publié, ce qui permet de suivre une entrée dont l'article a été renommé.
3. Choisissez le **Calendrier**, la **Nature** et le **Pilier**.
4. Saisissez la **Date prévue** et désignez le **Responsable** et le **Relecteur**.
5. Sous l'onglet **Angle**, saisissez l'accroche, la thèse, le problème du lecteur, la promesse et le mot-clé visé.
6. Enregistrez.

Résultat : l'entrée paraît dans la colonne **Idée** du kanban, avec sa liste de contrôle déjà posée d'après les gabarits qui correspondent à sa nature et à son pilier.

> **ASTUCE**
> La vue calendrier des entrées s'appuie sur la date prévue si elle existe, et sur la date de publication sinon. Une vue calée sur la seule date prévue laisserait invisible tout ce qui est déjà sorti.

Rattacher une entrée à un article du blogue

Une entrée sans article reste un dossier d'intention; rattachée, elle mesure le texte réel.

1. Ouvrez l'entrée et choisissez le **Billet** dans le cadrage.
2. Enregistrez. Le nombre de mots, l'état de publication et les visites se lisent désormais sur le texte lui-même.
3. Si les créneaux de langue ne correspondent plus, reprenez-les depuis l'article.

Résultat : l'entrée et l'article se suivent. Depuis l'article, un bouton d'accès rapide ramène à l'entrée éditoriale.

Tenir les créneaux de langue

Une langue, un créneau, un état : la traduction en retard devient une ligne visible plutôt qu'une découverte tardive.

1. Ouvrez l'entrée et allez à l'onglet **Langues**.
2. Sélectionnez **Ajouter une ligne** et choisissez la langue.
3. Cochez **Langue source** sur celle dans laquelle l'article est écrit.
4. Faites avancer l'**État** de chaque créneau : à traduire, traduite, relue, publiée.
5. Enregistrez.

Résultat : les indicateurs **Toutes les langues livrées** et **Toutes les langues relues** se recalculent. C'est le second que la garde de pré-vol contrôle : exiger « publiée » avant de publier ne se satisferait jamais.

Passer les contrôles de qualité

Les contrôles sont des règles, pas un jugement. Ils rendent le même verdict deux fois de suite et ne dépendent d'aucun service extérieur.

1. Ouvrez l'entrée et sélectionnez **Passer la QA**. Depuis la liste, cochez plusieurs entrées et faites de même.

2. Ouvrez l'onglet **QA** et lisez les constats.
3. Corrigez le texte dans l'article, puis repassez la QA.

Résultat : l'état de la QA passe au vert quand plus rien n'est relevé. Sont vérifiés : les tirets cadratins, les formules bannies en français et en anglais, les titres vides, les en-têtes de tableau sans portée, les images sans texte de remplacement, les couleurs à faible contraste, les marqueurs de rédaction oubliés, le plancher de mots et la cohérence de structure entre les créneaux de langue.

> **IMPORTANT**
> Toute modification du texte ou du titre d'un article remet la QA de ses entrées à l'état « à passer ». Un vert périmé est pire qu'un état inconnu.

Vérifier les sources et les affirmations

Une affirmation vérifiée porte un verdict, une date et un nom. C'est ce qui permet de répondre, des mois plus tard, à la question « d'où sort ce chiffre ».

1. Ouvrez l'entrée et allez à l'onglet **Véracité**.
2. Ajoutez les **Sources** : leur nom, leur adresse, leur langue et, au besoin, une copie archivée à citer si l'original disparaît.
3. Ajoutez les **Affirmations** vérifiables tirées du texte.
4. Rattachez chaque affirmation à sa source et posez son **Verdict**.
5. Confirmez les verdicts proposés par la machine : un verdict proposé n'est pas un verdict rendu.

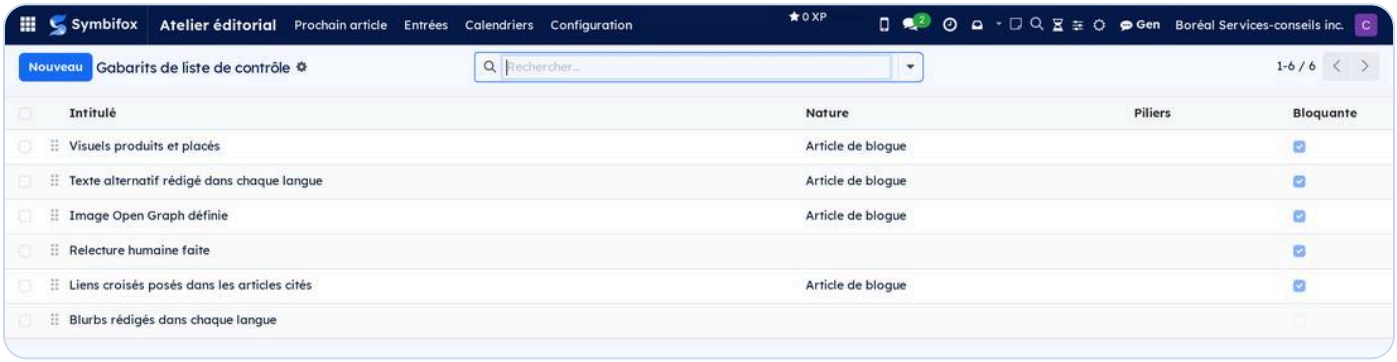
Résultat : les compteurs d'affirmations non vérifiées et de sources mortes tombent à zéro, et la garde de pré-vol cesse de les signaler. Une source plus vieille que le délai réglé remonte d'elle-même.

Tenir la liste des restes humains

Ce sont les gestes qu'aucune règle ne peut vérifier : les visuels, la relecture, les liens croisés.

1. Ouvrez l'entrée et allez à l'onglet **Restes humains**.
2. Cochez **Fait** sur chaque ligne accomplie; la personne et la date s'inscrivent.
3. Ajoutez une ligne pour un reste propre à cet article.
4. Après un changement de pilier ou de nature, sélectionnez **Reposer les gabarits** pour reprendre la liste type.

Résultat : une ligne bloquante encore ouverte retient la publication et paraît nommément dans le bandeau. Les six gabarits livrés couvrent les visuels, les textes de remplacement, l'image de partage, la relecture humaine, les liens croisés et les accroches de diffusion.



Les gabarits de liste de contrôle

Poser une dépendance entre deux entrées

Un article publié ne doit jamais pointer vers un brouillon.

1. Ouvrez l'entrée et allez à l'onglet **Dépendances**.
2. Dans **Dépend de**, choisissez les entrées qui doivent paraître avant celle-ci.
3. Enregistrez.

Résultat : tant qu'une dépendance n'est pas publiée, l'entrée est marquée bloquée, avec le motif exact, et la proposition du prochain article l'écarte en le disant.

Publier une entrée, ou programmer sa sortie

La publication est un geste de la direction éditoriale, et la garde s'applique dans les deux cas.

1. Ouvrez l'entrée et vérifiez que le bandeau annonce une garde verte.
2. Sélectionnez **Publier** pour une sortie immédiate.
3. Pour une sortie différée, saisissez plutôt la **Publication différée** et enregistrez.

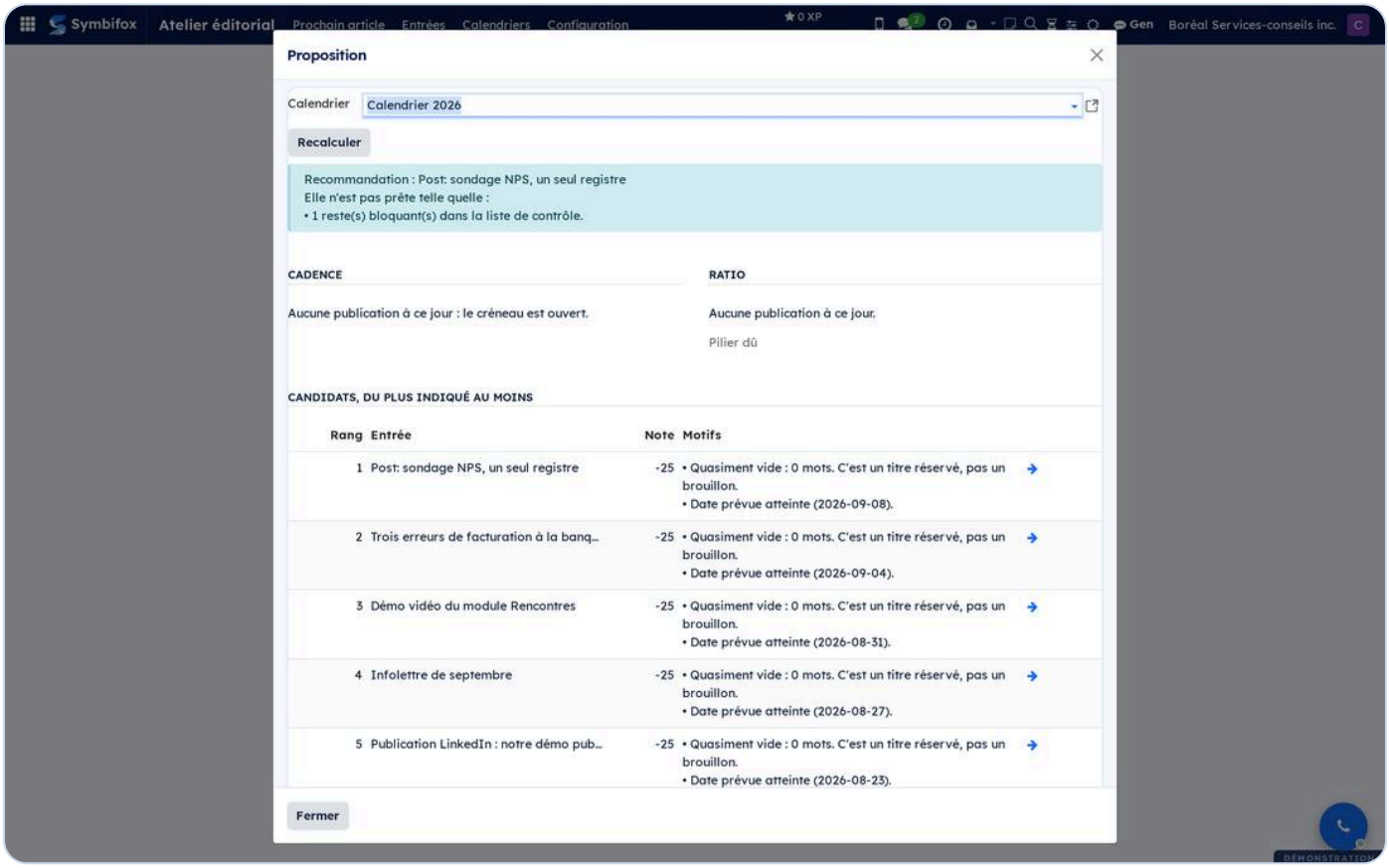
Résultat : l'article paraît sur le blogue et l'entrée passe à l'étape de sortie. Si la garde n'est pas verte au moment dit, la publication différée ne part pas et le motif est consigné : une date approuvée ne vaut pas dispense.

Demander la proposition du prochain article

La recommandation s'explique ligne par ligne, ce qui permet de la contester en connaissance de cause.

1. Ouvrez **Atelier éditorial** › **Prochain article**, ou sélectionnez **Proposer le prochain article** sur un calendrier.
2. Choisissez le **Calendrier** si plusieurs flux cohabitent.
3. Lisez la recommandation, la cadence et le ratio, puis le classement des candidats avec leurs motifs.
4. Sélectionnez la flèche en bout de ligne pour ouvrir une entrée.
5. Sélectionnez **Recalculer** après une correction, ou **Fermer**.

Résultat : un classement argumenté. Entrent dans le calcul la cadence du flux, l'écart du pilier à sa cible, la préparation réelle de l'article, la date prévue atteinte, les articles qu'il débloque, l'ancienneté du brouillon et la fraîcheur du sujet documenté.



La proposition du prochain article

Les menus, un à un

Atelier éditorial › **Prochain article** : ouvre directement l'assistant de proposition, sans passer par la fiche d'un calendrier. Il affiche la recommandation, l'état de la cadence, le ratio par pilier, le classement des candidats avec leur note et leurs motifs, et la liste des entrées écartées avec le motif de leur mise à l'écart.

Atelier éditorial › **Entrées** : le kanban des entrées éditoriales, une colonne par étape, une carte par entrée portant son titre de travail, son pilier, sa date et son responsable. Douze colonnes sur la démo, dont neuf repliées, et dix entrées. Vues liste, calendrier et formulaire également. L'écran vide propose de créer une première entrée.

Atelier éditorial › **Calendriers** : la liste des flux de publication, avec leur nature, leur responsable et leur cadence. Un calendrier sur la démo. Chaque fiche porte ses boutons d'accès rapide **Entrées** et **Bloquées**, et le bouton **Proposer le prochain article**.

Atelier éditorial › **Configuration** : menu de regroupement, réservé à la direction éditoriale.

Atelier éditorial › **Configuration** › **Piliers** : la liste des catégories d'étiquette du blogue, avec les colonnes **Pilier éditorial**, **Cible (%)**, couleur et nombre d'**Entrées**. Quatre sur la démo : Conformité, Découverte métier, Productivité et Sécurité.

Atelier éditorial › **Configuration** › **Étapes** : la liste des étapes, colonnes **Nom**, **Description**, étape de sortie, **Abandon** et **Repliée**, réordonnable par glissement. Douze étapes sur la démo, dont **Publié** marquée comme étape de sortie et **Abandonné** marquée comme abandon.

Atelier éditorial › **Configuration** › **Gabarits de contrôle** : la liste des restes humains posés d'office sur une nouvelle entrée, colonnes **Intitulé**, **Nature**, **Piliers** et **Bloquante**. Six sur la démo, dont cinq bloquantes.

Référence

Champs du formulaire Entrée éditoriale

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre de travail	Le nom interne de l'entrée, indépendant du titre publié	Obligatoire
Calendrier, Nature, Pilier, Sujets	Le cadrage : à quel flux et à quel thème l'entrée appartient	Nature obligatoire
Billet	L'article du blogue mesuré par cette entrée	Vide pour une publication hors blogue
Étape	Où en est l'entrée dans la production	Première étape
Date prévue, Publication différée, Publié le	Les trois dates du dossier	Facultatives
Responsable, Relecteur, Tâche liée, Campagne	La conduite du travail	Facultatifs
Accroche, Thèse, Problème du lecteur, Promesse, Appel à l'action	L'angle déclaré, sous l'onglet du même nom	Facultatifs
Mot-clé visé, Intention de recherche, Patron, Concurrent visé	Le positionnement de recherche	Facultatifs
Dépend de, Bloque	Les dépendances de publication entre entrées	Facultatives
Sources, Affirmations, Fact-check du	La véracité et sa date	Facultatives
Module documenté, Version au fact-check	Signalent qu'un produit documenté a bougé depuis la vérification	Facultatifs
Créneaux de langue	Une ligne par langue, avec son état et ses mots	Selon le calendrier
Liste de contrôle	Les restes humains, posés d'après les gabarits	Posée à la création
Visites (brut)	Le compteur natif du blogue, robots compris	Calculé

Champs du formulaire Calendrier éditorial

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom du flux	Obligatoire
Nature	Le genre de publications que le flux porte	Obligatoire
Site web, Blogue	Ce que le calendrier alimente	Vide pour un flux hors blogue
Responsable, Société	La conduite du flux	Société courante
Cadence (jours)	Le délai visé entre deux publications; zéro désactive le calcul	Facultatif

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Plancher de mots	En deçà, la garde de pré-vol refuse	Facultatif
Langues publiées	Les langues qu'une entrée doit livrer	Vide, la langue du site fait foi
Exiger toutes les langues	Surcharge le réglage général pour ce flux	Suivre le réglage général
Piliers et cibles	Les thèmes suivis et leur part visée	Facultatifs
Campagne, Médium par défaut	Les étiquettes posées sur les liens diffusés	Facultatifs

Champs du formulaire Gabarit de liste de contrôle

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Intitulé	Le reste humain à cocher	Obligatoire
Nature	Restreint la ligne à un genre de publication	Vide, donc toutes
Piliers	Restreint la ligne à certains piliers	Vide, donc tous
Bloquante	Retient la publication tant que la ligne est ouverte	Décochée
Actif	Retire la ligne des nouvelles entrées sans effacer l'historique	Coché

Rapports et exports

L'Atelier n'a pas d'écran d'analyse séparé : la mesure est sur les objets eux-mêmes. Le calendrier porte sa cadence mesurée et son ratio par pilier; l'entrée porte son nombre de mots, son état de langues et ses visites. L'assistant de proposition tient lieu de rapport de décision, puisqu'il énumère ce qui entre dans son classement. Toute liste s'exporte en tableur par **Action** › **Exporter**.

Automatisations

Une tâche horaire publie les entrées dont la date différée est atteinte, à condition que la garde de pré-vol soit verte à ce moment-là. Elle est livrée désactivée : une publication qui part toute seule est une décision d'exploitation, pas un réglage d'installation. Activez-la depuis les actions planifiées une fois vos calendriers réglés. Tout le reste se recalcule à la lecture : cadence, ratio, nombre de mots, complétude des langues, garde de pré-vol.

Pages publiques et portail

L'Atelier n'ajoute aucune page publique. Ce qui paraît au public, ce sont les articles du blogue et leurs étiquettes, servis par Site Web, blogue et eLearning. Le slug public d'un créneau de langue est figé à la publication, afin qu'un changement de titre ne casse pas le rattachement des visites à l'article.

Modules qui enrichissent cette application

Six modules complètent l'Atelier : la diffusion sociale et ses connecteurs, l'assistant, et la mesure d'audience. Aucun n'est installé sur la démo (module publié, non illustré).

MODULE

`bf_editorial_social` (Atelier éditorial, diffusion). Il ajoute le cadre de diffusion : un canal par compte de réseau, des accroches par article, par canal et par langue, une file de diffusion différée, le retour des mesures en série datée, et surtout la garantie qu'un même billet ne part jamais deux fois sur le même canal. Il ajoute les menus **Diffusions** et **Canaux**, et un onglet **Diffusion** sur l'entrée. La clé de chiffrement des identifiants doit être posée hors de la base avant de créer un canal.

Le cadre ne parle à aucun réseau en particulier : chaque réseau arrive dans son propre module. Le lien suivi est résolu au moment de la mise en file, pas à la rédaction de l'accroche, ce qui permet de relire le texte exact qui partira.

MODULE

`bf_editorial_manual` (Atelier éditorial, canal manuel). Pour un réseau dont l'interface de publication n'est pas ouverte, il donne un canal en bonne et due forme : l'accroche se rédige et se relit dans Symbifox, le lien suivi est résolu, puis un bouton consigne la publication une fois le collage fait sur le réseau. Il refuse l'adresse de l'article lui-même, qui est l'erreur que tout le monde commet une fois.

Le jour où l'interface d'un réseau s'ouvre, le canal change de réseau et les accroches déjà écrites restent : rien de ce qui a été rédigé n'est perdu à la bascule.

MODULE

`bf_editorial_linkedin` (Atelier éditorial, LinkedIn). Il ajoute le canal automatique pour ce réseau. Trois choses à savoir avant de le brancher : il faut une application déclarée auprès du réseau et approuvée, le jeton expire au bout de soixante jours et quelqu'un doit le remplacer, et aucune mesure ne revient pour une publication de membre. Un avis quotidien prévient une semaine avant l'expiration du jeton.

Le canal manuel reste installé et utilisable à côté : les deux voies mènent au même endroit.

MODULE

`bf_editorial_bluesky` (Atelier éditorial, Bluesky). Le connecteur le moins exigeant : un mot de passe d'application créé depuis les réglages du compte suffit, sans candidature ni examen. Il joint au message la carte de lien de l'article, découpe correctement les liens et les mots-clics, et rapatrie les mentions j'aime, les repartages et les réponses. Ce réseau ne publie pas de nombre d'affichages : la mesure reste vide, et c'est le réseau qui en décide.

Les connecteurs implémentent tous le même contrat : ils s'ajoutent et se retirent sans rien changer à la file.

MODULE

`bf_editorial_genfox` (Atelier éditorial, Gen). Il adjoint le jugement aux contrôles mécaniques : Gen propose, un humain applique. Trois gestes : suggérer le prochain article en disant si l'angle tient encore, relire une entrée sur ce que les règles n'atteignent pas (répétitions, texte des liens, dérive par rapport à l'angle, fidélité de la traduction), et proposer un texte étoffé rangé à côté de l'article. L'application d'une proposition est un second geste, tracé, refusé si l'article a bougé depuis le calcul.

Une revue de l'assistant ne rend jamais la garde de pré-vol verte : seuls les contrôles vérifiables mécaniquement le font. Sans assistant joignable, les boutons ne paraissent pas, plutôt que d'échouer au moment où on les sélectionne.

> **MODULE**
>
> `bf_editorial_audience` (Atelier éditorial, audience). Il sépare, chaque jour et par article, ce qu'Odoo a retenu comme visites entre lecteurs déclarés navigateurs, robots passés au travers du filtre et agents non relevés. Il ajoute les menus **Audience** et **Palmarès (brut)** et un onglet **Audience** sur l'entrée. Le relevé est quotidien parce que les traces de visite sont purgées chaque jour : une somme calculée après coup mesurerait ce qui reste, pas ce qui s'est passé.

Ce module ne prétend pas compter des personnes : il retire les robots déclarés, rien de plus, et sa série ne commence qu'au jour de sa mise en service. Il conserve l'agent déclaré, qui est un identifiant d'appareil, avec une durée de conservation réglable : une décision à consigner dans votre registre, décrit dans Vie privée (Loi 25 et autres cadres).

Comprendre

Pourquoi la garde refuse plutôt qu'elle n'avertit. Un avertissement se ferme; un refus se règle. La garde énumère chaque point ouvert, en clair, et elle vaut autant pour le bouton de publication que pour une date approuvée à l'avance. C'est le seul moyen qu'une publication différée ne sorte pas un dimanche avec une image manquante.

Pourquoi l'Atelier ne réécrit jamais un article. Le contenu d'un article est traduit et rangé par langue. Une écriture faite dans le mauvais contexte de langue écrase la langue source. Le module lit toujours avec un contexte de langue explicite et n'écrit jamais dans le contenu : il lit, il mesure et il refuse.

Pourquoi les contrôles n'utilisent pas d'intelligence artificielle. Ce sont des règles : elles rendent le même verdict deux fois de suite et fonctionnent hors ligne. Le jugement arrive par un module séparé, et il propose sans appliquer.

Pourquoi le compteur de visites est annoncé comme brut. Le compteur natif du blogue monte à chaque affichage de page, robots compris, et dépasse couramment de plusieurs fois le nombre de traces réelles. L'Atelier l'affiche tel quel pour que personne ne le prenne pour un lectorat.

Ce que l'Atelier ne fait pas. Il tient l'état et les contrôles mécaniques. Il ne juge pas un angle, ne décide pas qu'un sujet est mort, et ne remplace pas une relecture. Les contrôles de langue portent sur la structure et le vocabulaire, jamais sur la qualité d'une traduction.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le bouton **Publier** refuse	La garde de pré-vol n'est pas verte	Lisez le bandeau de l'entrée : il nomme chaque point ouvert
Une publication différée n'est pas partie	La garde n'était pas verte à l'heure dite, ou la tâche horaire est encore désactivée	Réglez les points ouverts, puis vérifiez l'état de la tâche dans les actions planifiées

Symptôme	Cause probable	Correctif
La QA repasse au rouge sans raison apparente	Quelqu'un a modifié le texte ou le titre de l'article	Repassez la QA : un vert périmé est pire qu'un état inconnu
Une entrée reste marquée bloquée	Une entrée dont elle dépend n'est pas publiée	Ouvrez l'onglet **Dépendances** et publiez d'abord l'entrée attendue
Le ratio par pilier semble faux	La somme des cibles du calendrier ne fait pas 100	Reprenez les cibles des piliers jusqu'à ce qu'elles totalisent 100
Une source correcte est signalée comme périmée	Le délai de revérification est dépassé	Revérifiez la source et mettez sa date à jour, ou allongez le délai dans les paramètres
Une entrée publiée ne compte pas dans la cadence	Une langue exigée n'est pas encore sortie	Complétez le créneau de langue, ou revoyez l'exigence sur le calendrier
Les boutons de l'assistant ont disparu	L'assistant n'est pas joignable	Vérifiez son état; les boutons reviennent d'eux-mêmes quand il répond

Voir aussi

- Site Web, blogue et eLearning
- E-mail Marketing et Tracker de liens
- Gen, l'assistant
- Projet
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres)

PARTIE 3

Projets, temps et connaissances

Le suivi du travail : projets et tâches, échéancier, feuilles de temps, banques d'heures, base de connaissances, cartographies et fichiers.


Projet


Échéancier (Gantt)


Feuilles de temps


Banque d'heures


Base de connaissances


Cartographies de processus


Nextcloud et Collabora

PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Projet

Organiser les mandats en projets et en tâches, suivre leur avancement par étapes et par états, et consigner le travail au fil de la journée.

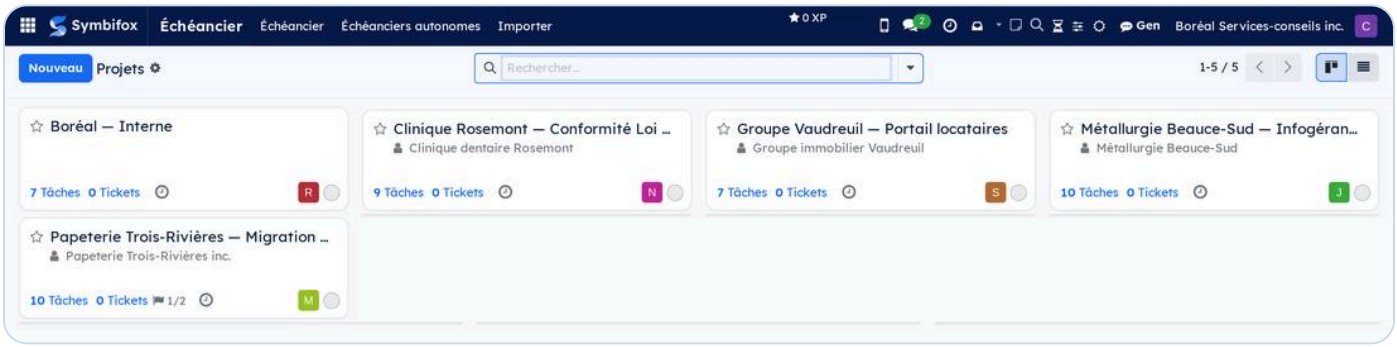
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : États d'attente, Plages horaires, Regroupement de tâches, Notification de déblocage de tâche, Feuille de temps depuis le chatter, Fédération · Applications de base : Projet · Révisé le 2026-09-12

L'application Projet sert à découper un mandat en tâches, à les confier à des personnes et à suivre leur avancement jusqu'à la livraison. Elle s'adresse à toute l'équipe : la personne qui réalise le travail y tient ses tâches, la personne qui coordonne y lit l'état du mandat. Le résultat concret est un tableau à jour par projet, où chaque tâche dit qui la porte, pour quand, et où elle en est. Symbifox y ajoute des états d'attente, des plages horaires, un regroupement des doublons et une saisie du temps depuis le fil de discussion.

Vue d'ensemble

Un **projet** regroupe les tâches d'un même mandat, souvent pour un client donné. Une **tâche** est une unité de travail : un titre, une ou plusieurs personnes assignées, une échéance, une description et un fil de discussion. Chaque projet possède ses propres **étapes**, les colonnes du tableau kanban (par exemple « À faire », « En cours », « Terminé »). L'**état** d'une tâche est distinct de son étape : il dit si la tâche avance, si elle attend une réponse, si elle est approuvée, terminée ou annulée. Sur Boréal, les projets suivent des mandats comme la refonte TI de la Clinique dentaire Rosemont ou l'audit de Métallurgie Beauce-Sud.

Le tableau des projets est l'écran d'accueil de l'application : une carte par projet, avec le nombre de tâches et l'indicateur d'état du dernier suivi.



Les projets de Boréal

Projet dialogue avec plusieurs applications. Les heures saisies sur une tâche alimentent Feuilles de temps et, pour les clients en forfait, Banque d'heures. Les dates de début et d'échéance des tâches dessinent l'Échéancier (Gantt). Les comptes rendus de Rencontres se rattachent à un projet. Les activités planifiées sur une tâche paraissent dans Calendrier.

Ce que Symbifox ajoute à l'application de base tient en six briques : deux états d'attente (client ou tiers), une plage horaire indicative sur chaque tâche, un assistant qui regroupe les tâches en double sans rien

perdre, un avis automatique quand une tâche bloquée se libère, une case qui consigne du temps en même temps qu'une note, et la fédération de tâches entre deux instances Symbifox.

Configuration

Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**, sur la ligne **Projet** de la fiche de chaque personne.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Voir les projets où la personne participe, créer et modifier des tâches, saisir des heures, regrouper des tâches.
Administrateur	Tout ce qui précède, plus créer des projets, définir les étapes, les étiquettes et les paramètres, partager un projet, fédérer une tâche.
Portail	Un client voit les tâches du projet qu'on lui a partagé, depuis son espace client.

La configuration des plages horaires (noms, couleurs, heures suggérées) est réservée aux administrateurs de Symbifox. Chaque personne règle ses propres heures de plage sur sa fiche d'utilisateur.

Paramètres

Allez à **Projet** › **Configuration** › **Paramètres** pour activer les fonctions qui touchent toutes les tâches.

Réglage	Effet
Sous-tâches	Une tâche peut contenir d'autres tâches, avec un onglet **Sous-tâches** sur son formulaire.
Tâches récurrentes	Une tâche peut se répéter à intervalle fixe.
Dépendances de tâches	Une tâche peut être bloquée par une autre. C'est le préalable de l'avis de déblocage.
Jalons	Un projet porte des jalons datés, auxquels les tâches se rattachent.
Étapes de projet	Les projets eux-mêmes se rangent par étape sur le tableau des projets.
Évaluations clients	Le client reçoit une demande d'évaluation quand une tâche atteint une étape donnée.
Feuilles de temps	Les tâches acceptent des heures. Voir Feuilles de temps.

Chaque projet peut ensuite désactiver, pour lui seul, les feuilles de temps, les dépendances, les jalons, la récurrence ou les évaluations dans l'onglet **Paramètres** de son formulaire.

Données de base

Avant de travailler, créez ou vérifiez :

- les **projets**, avec leur client et leurs étapes de tâches (chaque projet a les siennes; la démo en compte 117 au total);
- les **étapes de projet**, si vous rangez les projets par étape (Boréal en a quatre);
- les **étiquettes**, pour classer les tâches par thème (la démo n'en a aucune);
- les **types d'activités** et les **plans d'activité**, qui servent aux relances planifiées sur les tâches;

- les **plages horaires**, livrées avec quatre valeurs (Matinée 9 h, Midi 12 h, Fin de jour 16 h, Hors heures 19 h) qu'un administrateur peut renommer, recolorer ou compléter dans **Paramètres** › **Technique** › **Plages horaires**, en mode développeur.

Premiers pas

Ce parcours crée un premier projet chez Boréal et y fait vivre une tâche jusqu'à sa clôture, avec une heure consignée.

1. Ouvrez **Projet**. Le tableau des projets s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez « Migration courriel, Clinique dentaire Rosemont » comme nom, choisissez le client, puis sélectionnez **Créer**. Le tableau des tâches du projet s'ouvre, vide.
3. Ajoutez trois étapes en saisissant leur nom dans **Ajouter une colonne** : « À faire », « En cours », « Terminé ».
4. Dans la colonne « À faire », sélectionnez le signe plus, saisissez « Inventorier les boîtes courriel » et validez. Une carte apparaît.
5. Ouvrez la carte. Dans **Assignés**, choisissez Camille Tremblay; dans **Échéance**, saisissez la date de demain; dans **Plage horaire**, choisissez « Matinée ». L'heure de l'échéance passe à 9 h.
6. Faites glisser la carte dans « En cours ». Une fois le travail fait, ouvrez la tâche, sélectionnez **Enregistrer une note** dans le fil de discussion, saisissez « Inventaire terminé, 14 boîtes », cochez **Temps**, sélectionnez **30m**, puis validez la note.
7. Dans l'en-tête du formulaire, passez l'état à **Terminé**.

Résultat : la tâche est fermée, la note et sa demi-heure figurent dans l'onglet **Feuilles de temps** de la tâche, et le projet compte une tâche terminée sur son tableau.

Tâches courantes

Créer un projet

Un projet ouvre un espace de tâches pour un mandat, avec ses étapes et son client. Il faut le niveau Administrateur de Projet.

1. Allez à **Projet** › **Projets**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le nom du projet et choisissez le **Client**.
4. Sélectionnez **Créer**. Le tableau des tâches du projet s'ouvre.
5. Ouvrez le formulaire du projet par le menu de la carte, puis, dans l'onglet **Paramètres**, cochez ou décochez **Feuilles de temps**, **Dépendances de tâches**, **Jalons** et **Tâches récurrentes** selon le mandat.
6. Dans **Visibilité**, choisissez qui voit le projet : les personnes invitées seulement, tous les utilisateurs internes, ou aussi les clients du portail.

Résultat : le projet apparaît sur le tableau des projets, avec zéro tâche et le client indiqué sur sa carte.

> **ASTUCE**
> Le tableau des tâches d'un nouveau projet propose de créer les colonnes. Une étape peut aussi être reprise d'un autre projet en la choisissant dans la liste au moment de l'ajouter.

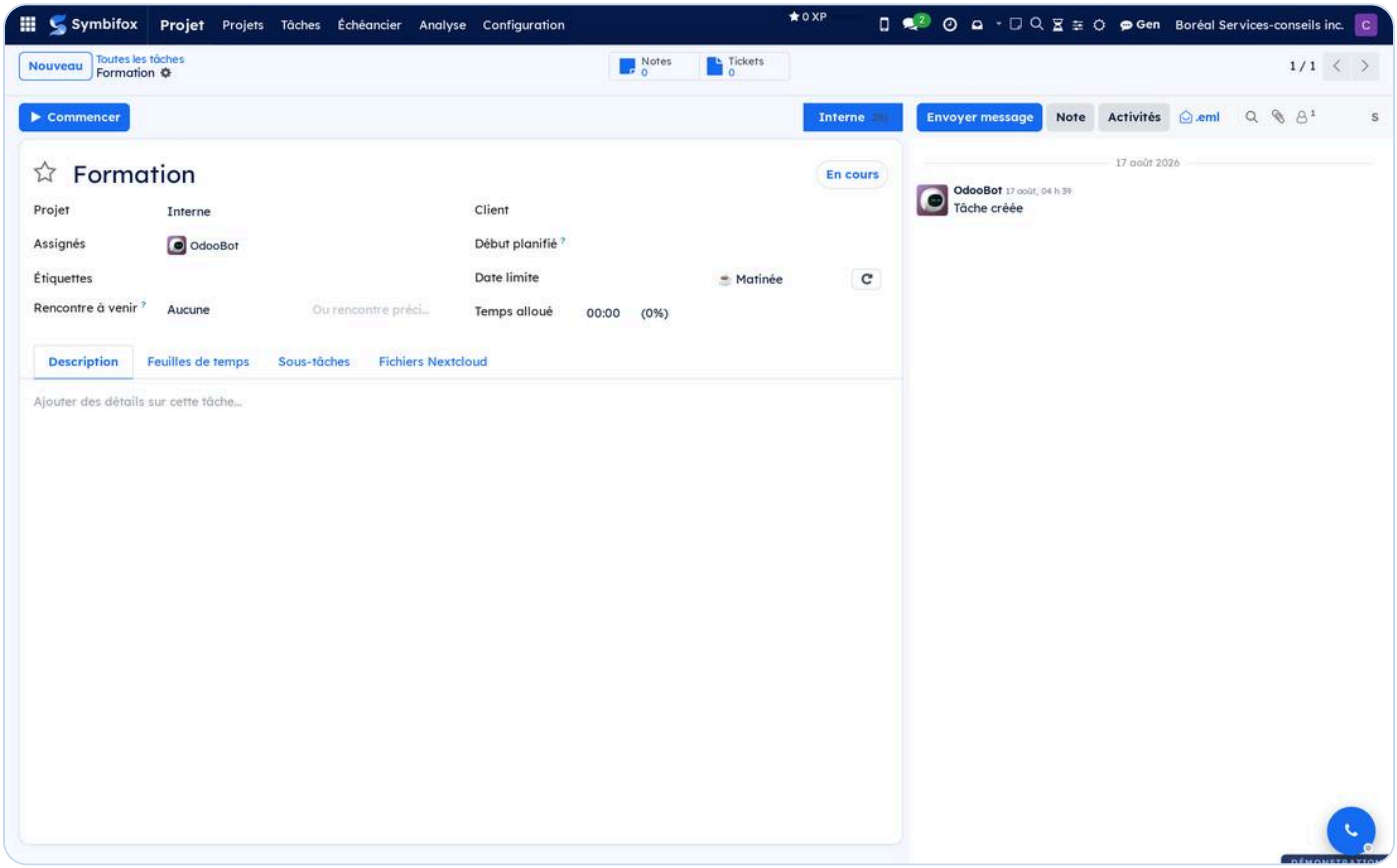
Créer une tâche

Une tâche consigne une unité de travail et la personne qui la porte.

1. Allez à **Projet** › **Projets** et ouvrez le projet.
2. Dans la colonne voulue, sélectionnez le signe plus, saisissez le titre et validez. Pour un formulaire complet, ouvrez plutôt la carte.
3. Dans **Assignés**, choisissez une ou plusieurs personnes.
4. Saisissez l'**Échéance**, puis, au besoin, la **Plage horaire** et les **Étiquettes**.
5. Dans l'onglet **Description**, décrivez le travail attendu.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la carte affiche l'avatar des personnes assignées, l'échéance et la pastille de plage horaire, et les personnes assignées reçoivent une notification.

Le formulaire d'une tâche de Boréal, avec ses onglets et son fil de discussion, se présente ainsi.



Une tâche de Boréal

Faire avancer une tâche

Une tâche avance de deux façons : par son étape (la colonne) et par son état (le rond coloré dans l'en-tête).

1. Allez à **Projet** › **Tâches** › **Mes tâches**.
2. Faites glisser la carte vers la colonne suivante pour changer d'étape.
3. Pour changer l'état, sélectionnez le rond d'état sur la carte ou dans l'en-tête du formulaire.
4. Choisissez **En cours**, **Modifications demandées**, **Approuvé**, **Terminé** ou **Annulé**.

Résultat : la couleur de l'état change sur la carte, et le fil de discussion enregistre le changement avec son auteur et l'heure.

> **NOTE**
> Une tâche terminée ou annulée disparaît des vues par défaut, qui filtrent sur les tâches ouvertes. Retirez le filtre pour la retrouver.

Marquer une tâche en attente du client ou d'un tiers

Quand une tâche ne peut avancer avant une réponse externe, son état le dit, au lieu de rester faussement « en cours ».

1. Ouvrez la tâche depuis **Projet** › **Tâches** › **Mes tâches**.
2. Sélectionnez le rond d'état dans l'en-tête.
3. Choisissez **Attente - Client** si la balle est chez le client, **Attente - Externe** si elle est chez un fournisseur ou un partenaire.
4. Planifiez au besoin une activité de relance dans le fil de discussion.

Résultat : la carte prend la couleur propre à l'état d'attente. Regroupez la liste par état pour tenir votre liste de relances du matin.

> **MODULE**
> `bf_task_waiting_states` (Projet, états d'attente). Ajoute les états **Attente - Client** et **Attente - Externe** au sélecteur d'état de chaque tâche, sur les cartes comme dans le formulaire. Les filtres, regroupements et rapports par état les reconnaissent. Rien à activer : le module est installé sur la démo.

Planifier une tâche dans une plage horaire

La plage horaire précise le moment de la journée où une tâche se fait, en plus de son jour d'échéance.

1. Ouvrez la tâche.
2. Saisissez d'abord l'**Échéance**, si elle est vide.
3. Dans **Plage horaire**, choisissez « Matinée », « Midi », « Fin de jour » ou « Hors heures ».
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : l'heure de l'échéance est réécrite à l'heure de la plage (le jour reste), et la carte porte une pastille colorée avec l'icône de la plage. Sur le tableau **Toutes les tâches**, la barre de progression de chaque colonne se découpe par plage horaire; sélectionnez un segment pour filtrer la colonne.

> **ASTUCE**
> Le module propose automatiquement la plage la plus proche de l'heure courante quand vous créez une tâche. Le même champ existe sur les activités planifiées, où il sert à filtrer sans changer la date.

Régler ses propres heures de plage

Les heures des plages sont des suggestions de l'administrateur. Chacun peut y substituer les siennes, par exemple 8 h pour la matinée.

1. Allez à **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs** et ouvrez votre fiche.

2. Ouvrez l'onglet **Plages horaires**.
3. Sélectionnez **Ajouter une ligne**, choisissez la **Plage horaire** et saisissez **Mon heure**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : les tâches que vous placez dans cette plage prennent désormais votre heure, et non l'heure suggérée. Une seule ligne par plage est admise.

Découper une tâche en sous-tâches

Une sous-tâche est une tâche à part entière, rattachée à une tâche parente, ce qui permet de répartir un gros morceau entre plusieurs personnes. Préalable : **Sous-tâches** activé dans les paramètres.

1. Ouvrez la tâche parente.
2. Ouvrez l'onglet **Sous-tâches**.
3. Sélectionnez **Ajouter une ligne**, saisissez le titre, l'assigné et l'échéance.
4. Répétez pour chaque sous-tâche, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : l'en-tête de la tâche parente affiche un bouton d'accès rapide avec le nombre de sous-tâches, et chaque sous-tâche porte sa tâche parente dans son formulaire.

Bloquer une tâche par une autre

Une dépendance dit qu'une tâche ne peut commencer avant qu'une autre soit terminée. Préalable : **Dépendances de tâches** activé dans les paramètres et sur le projet.

1. Ouvrez la tâche qui doit attendre.
2. Ouvrez l'onglet **Bloqué par**.
3. Sélectionnez **Ajouter une ligne** et choisissez la ou les tâches qui la précèdent.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la tâche passe à l'état **En attente** tant que les tâches qui la bloquent sont ouvertes. Dès que la dernière est terminée ou annulée, ou dès que le lien est retiré, la tâche repasse **En cours** et ses assignés reçoivent un avis de déblocage.

> MODULE
>
> `bf_task_unblock_notify` (Projet, avis de déblocage). Envoie aux personnes assignées un avis dès que leur tâche cesse d'être bloquée. L'avis nomme la tâche, le projet, le client, la personne qui a fermé le blocage et l'heure, puis la liste des tâches libérées, et se termine par « À vous de jouer! ». Il arrive dans la boîte de réception de Discussion ou par courriel, selon la préférence de notification de chacun. Rien à configurer, hormis les dépendances de tâches.

Rendre une tâche récurrente

Une tâche récurrente se recrée d'elle-même à intervalle fixe, par exemple une vérification mensuelle des sauvegardes. Préalable : **Tâches récurrentes** activé.

1. Ouvrez la tâche.
2. Cochez **Récurrent**.
3. Choisissez l'intervalle (tous les n jours, semaines, mois ou années) et, au besoin, la date de fin de la répétition.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : quand la tâche est terminée, la suivante est créée avec la prochaine échéance, et l'en-tête affiche le nombre d'occurrences déjà créées.

Regrouper des tâches en double

Deux personnes ouvrent la même demande, un courriel en crée une troisième : l'assistant fusionne ces tâches en déplaçant leur contenu vers celle qu'on garde. Il faut pouvoir modifier chacune des tâches choisies.

1. Allez à **Projet** › **Tâches** › **Toutes les tâches** et passez en vue liste.
2. Cochez les tâches à regrouper (deux au moins).
3. Sélectionnez **Action** › **Regrouper les tâches**. L'assistant s'ouvre avec les tâches cochées dans **Tâches à regrouper**.
4. Dans **Destination**, choisissez de conserver une tâche existante ou d'en créer une nouvelle.
5. Selon le cas, choisissez la **Tâche conservée**, ou saisissez le **Titre de la nouvelle tâche** et son **Projet**.
6. Au besoin, ajustez les **Personnes assignées** de la tâche conservée.
7. Sélectionnez **Regrouper**.

Résultat : la tâche conservée reçoit les messages, notes et courriels, les activités planifiées, les suiveurs, les pièces jointes, les feuilles de temps, les évaluations, les événements de calendrier, les dépendances et les sous-tâches des autres. Les autres tâches sont archivées, vidées de tout sauf des messages système (changements d'étape), laissés comme trace.

MODULE

`bf_project_merge` (Projet, regroupement de tâches). Ajoute l'action **Regrouper les tâches** au menu Action des listes de tâches, réservée aux utilisateurs de Projet. Les heures ne suivent que si les feuilles de temps sont actives, les dépendances que si elles le sont; l'assistant s'adapte à ce qui est installé.

Consigner du temps depuis le fil de discussion

Une note interne et sa durée se saisissent d'un seul geste, sans passer par l'onglet des feuilles de temps. Préalables : le projet accepte les feuilles de temps, et votre compte est lié à une fiche d'employé.

1. Ouvrez la tâche.
2. Dans le fil de discussion, sélectionnez **Enregistrer une note**.
3. Saisissez la note.
4. Cochez **Temps**, puis saisissez les heures et les minutes, ou sélectionnez **5m**, **15m**, **30m** ou **1h**.
5. Validez la note.

Résultat : la note est publiée et une ligne apparaît dans l'onglet **Feuilles de temps** de la tâche, à votre nom, datée d'aujourd'hui, avec le texte de la note comme description (500 caractères au plus) et la durée saisie.

MODULE

`bf_chatter_timesheet` (Projet, temps depuis le fil). Ajoute la case **Temps**, les champs de durée et les quatre raccourcis sous la zone de saisie du fil, en mode note interne seulement (pas en mode **Envoyer un message**, ni pendant la modification d'un message). Rien à activer; le module accompagne la Minuterie décrite dans To-do, Bloc-notes et Minuterie.

Suivre un jalon

Un jalon est une date clé du projet (livraison, mise en production) à laquelle des tâches se rattachent.
Préalable : **Jalons** activé dans les paramètres et sur le projet.

1. Allez à **Projet** › **Projets** et ouvrez le formulaire du projet.
2. Sélectionnez le bouton d'accès rapide **Jalons**.
3. Sélectionnez **Nouveau**, saisissez le nom et la **Date limite**, puis enregistrez.
4. Sur chaque tâche concernée, choisissez le jalon dans **Jalon**.

Résultat : le jalon affiche la part de ses tâches terminées, et il apparaît comme regroupement possible dans l'Échéancier (Gantt).

Partager un projet avec un client

Le partage donne au client un accès portail aux tâches d'un projet, sans compte interne.

1. Allez à **Projet** › **Projets**.
2. Ouvrez le menu de la carte du projet et sélectionnez **Partager**.
3. Choisissez les contacts et le niveau : lecture seule, ou modification.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultat : le client reçoit un courriel avec le lien, et le projet apparaît dans son espace client. Voir Contacts pour la création des comptes portail.

Demander une évaluation au client

L'évaluation mesure la satisfaction du client à une étape donnée, par un courriel avec trois visages.
Préalable : **Évaluations clients** activé.

1. Ouvrez le formulaire du projet, onglet **Paramètres**.
2. Cochez **Évaluation client** et choisissez la fréquence d'envoi.
3. Allez à **Projet** › **Configuration** › **Étapes des tâches** et ouvrez l'étape déclencheuse.
4. Choisissez le **Modèle de courriel d'évaluation** et enregistrez.

Résultat : quand une tâche entre dans cette étape, le client du projet reçoit le courriel; ses réponses s'accumulent dans **Projet** › **Analyse** › **Évaluations des clients**.

Analyser les tâches

Le rapport d'analyse répartit les tâches par projet, par personne, par étape ou par état, en tableau croisé ou en graphique.

1. Allez à **Projet** › **Analyse** › **Analyse des tâches**.
2. Sélectionnez la vue tableau croisé ou graphique.
3. Choisissez les mesures (nombre de tâches, heures allouées, heures passées) et les regroupements.
4. Pour conserver la configuration, ouvrez **Favoris** et enregistrez la recherche.

Résultat : un tableau exportable en classeur par **Exporter tout**, aux gestes décrits dans Les gestes communs à toutes les applications.

Fédérer une tâche avec un partenaire

La fédération fait apparaître une copie d'une tâche dans le Symbifox d'un client ou d'un partenaire, sans lui ouvrir de compte chez vous (module publié, non illustré). Préalables : les deux instances sont jumelées par leurs administrateurs, et le projet nomme le pair dans **Pairs de fédération**.

1. Ouvrez la tâche, ou cochez plusieurs tâches en vue liste.
2. Sur la tâche, choisissez le pair dans **Fédérée avec**; en liste, sélectionnez **Action** › **Fédérer avec…**, choisissez le **Pair**, puis **Fédérer**.
3. Suivez le miroir depuis **Fédération** › **Tâches fédérées**.
4. Pour cesser le partage, videz **Fédérée avec** ou sélectionnez **Action** › **Retirer de la fédération**.

Résultat : chez le pair, la tâche naît dans un projet fermé, assignée à la personne qu'il a choisie. Le nom, la description en texte, le jour d'échéance, la priorité, l'état, les messages et les petites pièces jointes voyagent dans les deux sens. Retirer le partage archive le miroir; rien n'est jamais supprimé de l'autre côté.

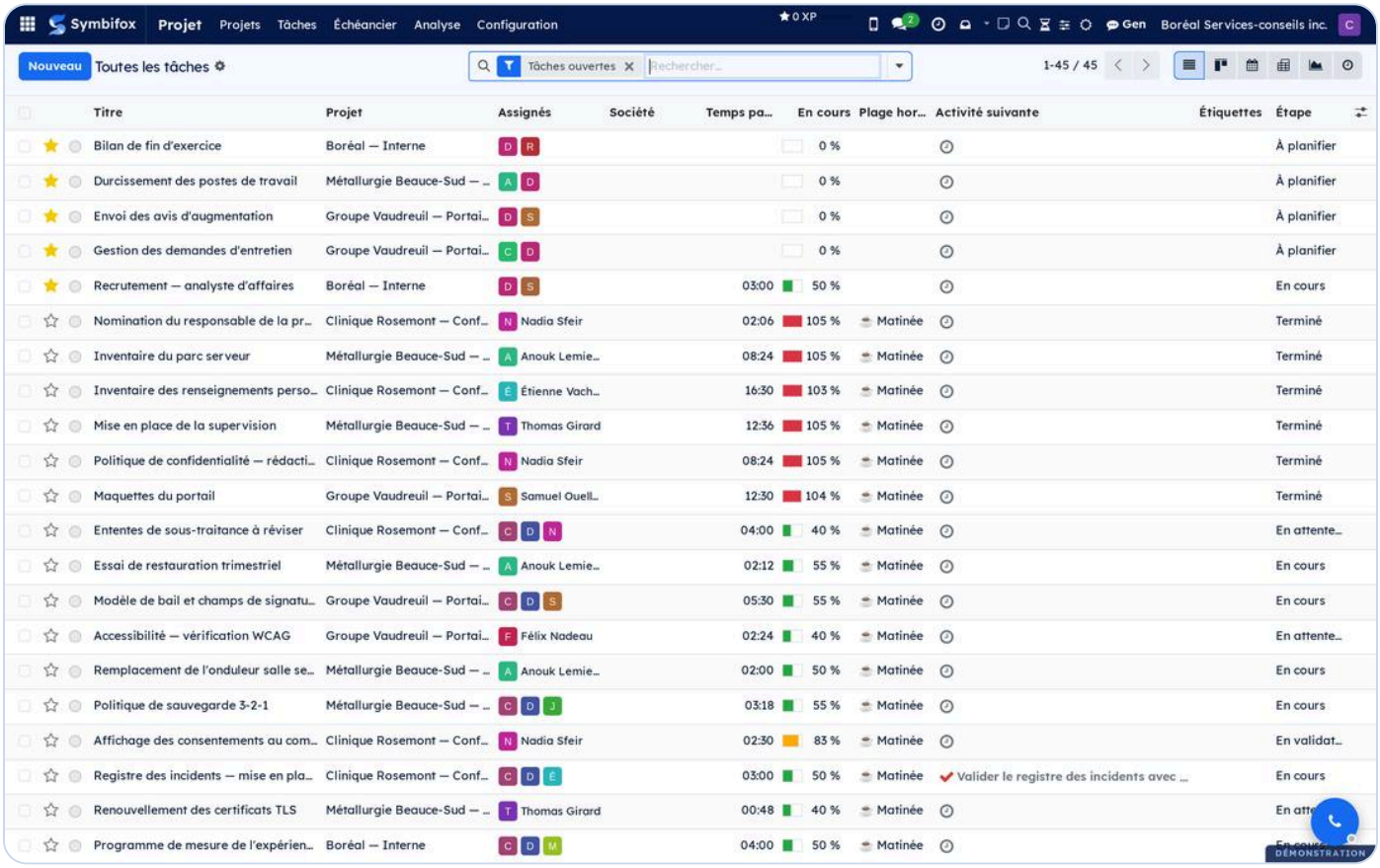
Les menus, un à un

Projet › **Projets** : le tableau kanban des projets, une carte par projet avec le client, le nombre de tâches et l'indicateur d'état. Il sert d'accueil à l'application. Deux entrées portent ce nom sur la démo : l'une regroupe les projets par étape, l'autre non; seule celle qui correspond au réglage **Étapes de projet** s'affiche. Les vues liste, formulaire, calendrier et activité sont aussi disponibles.

Projet › **Tâches** : menu de regroupement.

Projet › **Tâches** › **Mes tâches** : vos tâches ouvertes, dans tous les projets, en kanban par étape. C'est l'écran de travail quotidien.

Projet › **Tâches** › **Toutes les tâches** : les 47 tâches ouvertes de Boréal, en liste par défaut, avec les colonnes titre, projet, assignés, échéance, étape et état. Filtres utiles : par état (dont les deux états d'attente), par plage horaire, par étiquette, **Sans début planifié**. En kanban, la barre de progression des colonnes se découpe par plage horaire.



Toutes les tâches

Projet › **Échéancier** : l'échéancier Gantt du projet choisi. Voir Échéancier (Gantt).

Projet › **Analyse** : menu de regroupement.

Projet › **Analyse** › **Analyse des tâches** : tableau croisé et graphique sur les tâches, par projet, personne, étape, état ou échéance.

Projet › **Analyse** › **Évaluations des clients** : les évaluations reçues par courriel, en kanban. Vide sur la démo tant qu'aucune étape n'envoie de demande.

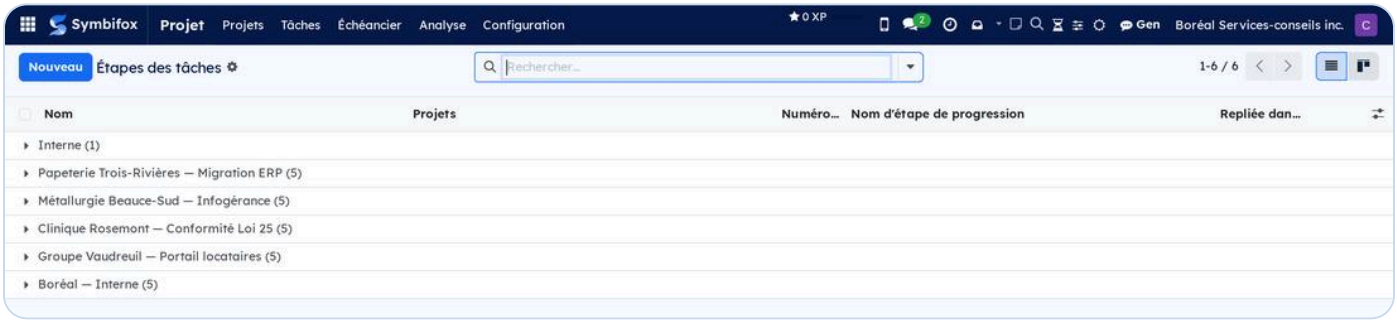
Projet › **Configuration** : menu de regroupement.

Projet › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits dans Configuration.

Projet › **Configuration** › **Projets** : les projets en vue liste, pour les administrer en lot (archiver, exporter, modifier le responsable). Deux entrées portent ce nom, pour la même raison que sous **Projets**.

Projet › **Configuration** › **Étapes du projet** : les quatre étapes des projets eux-mêmes, ordonnables en liste.

Projet › **Configuration** › **Étapes des tâches** : toutes les étapes de tâches de tous les projets (117 sur la démo), avec le projet auquel chacune appartient, le pli automatique en kanban et le modèle de courriel d'évaluation.



Les étapes des tâches

Projet › **Configuration** › **Étiquettes** : les étiquettes de tâches, vides sur la démo; l'écran invite à créer la première.

Projet › **Configuration** › **Types d'activités** : les 24 types d'activités (appel, courriel, réunion, à faire), avec leur délai par défaut et leur action suivante.

Projet › **Configuration** › **Plans d'activité** : deux plans qui créent une série d'activités d'un coup sur une tâche (par exemple un plan d'accueil).

Référence

Champs du formulaire Tâche

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Le nom de la tâche.	Obligatoire
Projet	Le projet qui porte la tâche et fournit ses étapes.	Obligatoire pour une tâche visible sur un tableau
Assignés	Les personnes qui réalisent la tâche.	Vide
Étiquettes	Classement libre par thème.	Vide
Échéance	Date et heure limites.	Vide
Plage horaire	Matinée, Midi, Fin de jour ou Hors heures; réécrit l'heure de l'échéance.	Plage la plus proche de l'heure courante
Début planifié	Date de début du travail, utilisée par l'échéancier.	Vide (l'échéancier approche alors la date)
Priorité	L'étoile, qui fait remonter la tâche.	Normale
État	En cours, Modifications demandées, Approuvé, Terminé, Annulé, En attente, Attente - Client, Attente - Externe.	En cours
Jalon	Le jalon du projet auquel la tâche contribue.	Vide
Récurrent	Active la répétition et ses réglages.	Décoché
Fédérée avec	Le pair Symbifox chez qui la tâche a un miroir.	Vide; offert seulement si le projet nomme un pair
Description	Le travail attendu, en texte enrichi.	Vide

Champs du formulaire Projet

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom du projet.	Obligatoire
Client	Le contact pour qui le mandat est réalisé.	Vide
Responsable de projet	La personne qui coordonne.	La personne qui crée le projet
Étape	L'étape du projet sur le tableau des projets.	Première étape
Visibilité	Personnes invitées, tous les utilisateurs internes, ou portail.	Utilisateurs internes
Feuilles de temps	Les tâches acceptent des heures.	Coché
Dépendances de tâches, Jalons, Tâches récurrentes, Évaluation client	Active chaque fonction pour ce projet.	Selon les paramètres généraux
Pairs de fédération	Les pairs avec qui les tâches de ce projet peuvent être fédérées.	Vide (aucune fédération)
Regroupement de l'échéancier	Le regroupement à l'ouverture de l'échéancier.	Étape du projet

Champs de l'assistant Regrouper les tâches

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Tâches à regrouper	Les tâches cochées dans la liste.	Obligatoire, deux au moins
Destination	Conserver une tâche existante, ou créer une nouvelle tâche.	Obligatoire
Tâche conservée	La tâche qui reçoit tout le contenu.	Obligatoire si destination existante
Titre de la nouvelle tâche, Projet	La tâche créée pour recevoir le contenu.	Obligatoires si nouvelle tâche
Personnes assignées	Les assignés de la tâche conservée après regroupement.	Ceux de la tâche conservée

Champs du formulaire Plage horaire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le libellé affiché (Matinée, Midi…).	Obligatoire
Code	Identifiant stable; seuls les quatre codes livrés alimentent la barre de progression du kanban.	Obligatoire
Icône	L'icône affichée sur la pastille; dix icônes sont traduites en émoji dans les listes.	Vide
Couleur	Couleur de la pastille, dans la palette standard.	Selon la plage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Heure suggérée	L'heure appliquée à l'échéance. Vide : rien n'est forcé.	9 h, 12 h, 16 h ou 19 h

Rapports et exports

- **Analyse des tâches** : tableau croisé et graphique, avec export en classeur.
- **Évaluations des clients** : kanban, liste, tableau croisé et graphique des réponses.
- Toute liste de tâches s'exporte par **Action** › **Exporter** ou **Exporter tout**.
- L'échéancier d'un projet s'exporte en PDF, PNG, SVG, classeur et fichier Microsoft Project : voir Échéancier (Gantt).

Automatisations

- **Avis de déblocage** : immédiat, dès qu'une tâche bloquée repasse en cours, par boîte de réception ou courriel selon la préférence de chacun; la personne qui ferme le blocage le reçoit aussi si elle est assignée.
- **Plage horaire** : à l'enregistrement, l'heure de l'échéance est alignée sur la plage, dans le fuseau horaire de la personne; à la création, la plage la plus proche de l'heure courante est proposée.
- **Récurrence** : la tâche suivante naît quand la précédente est terminée.
- **Évaluations** : le courriel part à l'entrée de la tâche dans l'étape configurée.
- **Fédération** : les envois vers le pair partent toutes les deux minutes depuis une boîte de sortie, sont repris avec un délai croissant si le pair ne répond pas, et abandonnés après vingt tentatives; les identifiants reçus sont purgés chaque jour.

Pages publiques et portail

- L'espace client (**Mon compte**) affiche les projets et les tâches partagés avec le contact, en lecture ou en modification selon le partage.
- La fédération expose trois adresses sous `/federation/v1/` (jumelage, test de connexion, réception), utilisées seulement d'instance à instance, avec une signature sur chaque message. Elles ne s'ouvrent pas dans un navigateur.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_task_waiting_states` (Projet, états d'attente). Deux états de tâche de plus, **Attente - Client** et **Attente - Externe**, visibles sur les cartes, dans l'en-tête du formulaire, dans les filtres et les rapports. Installé sur la démo, rien à activer.

MODULE

`bf_time_of_day` (Projet, plages horaires). Le champ **Plage horaire** sur les tâches et les activités, la pastille sur les cartes, les filtres par plage, le regroupement **Plage horaire**, la barre de progression par plage sur **Toutes les tâches**, l'onglet **Plages horaires** de la fiche d'utilisateur et le menu **Plages horaires** de la configuration technique. Installé sur la démo; un administrateur ajuste les plages au besoin.

MODULE

`bf_project_merge` (Projet, regroupement de tâches). L'action **Regrouper les tâches** dans le menu Action des listes de tâches, et son assistant. Installé sur la démo, réservé aux utilisateurs de Projet.

MODULE

`bf_task_unblock_notify` (Projet, avis de déblocage). Un avis aux assignés quand leur tâche cesse d'être bloquée par une autre. Installé sur la démo; exige seulement **Dépendances de tâches**.

MODULE

`bf_chatter_timesheet` (Projet, temps depuis le fil). La case **Temps**, ses champs de durée et ses raccourcis sous la note interne d'une tâche. Installé sur la démo; exige un projet avec feuilles de temps et un compte lié à un employé.

MODULE

`bf_federation` (Projet, fédération). Le partage de tâches entre deux instances Symbifox : le menu **Fédération** (Tâches fédérées, Pairs, Accepter une invitation, Liens, Boîte de sortie), le champ **Pairs de fédération** sur le projet, le champ **Fédérée avec** sur la tâche, les actions **Fédérer avec…** et **Retirer de la fédération**. Le jumelage se fait entre administrateurs : l'un génère une invitation (valide 48 heures, à usage unique), l'autre l'accepte avec l'adresse et le code, puis **Tester la connexion** confirme l'échange. Module publié, absent de la démo.

Comprendre

Étape et état ne disent pas la même chose. L'étape est la colonne du tableau, propre à chaque projet, et raconte le flux de travail. L'état est commun à toutes les tâches et raconte la situation : ça avance, ça attend, c'est fini. C'est pourquoi les états d'attente de Symbifox n'ajoutent aucune colonne : ils s'ajoutent au sélecteur d'état et laissent vos tableaux intacts.

Attente n'est pas blocage. L'état **En attente** est posé par Symbifox lui-même quand une dépendance ouverte bloque la tâche, et retiré tout seul quand elle se libère. Les états **Attente - Client** et **Attente - Externe**, eux, se posent à la main et signalent qu'une réponse manque. Un tableau où les deux se distinguent donne une charge de travail honnête.

La plage horaire touche l'heure, jamais le jour. Choisir « Fin de jour » sur une tâche due le 14 met l'échéance au 14 à 16 h, dans votre fuseau horaire. Sans échéance, la plage est purement indicative. Sur une activité, elle ne modifie jamais la date : une activité n'a pas d'heure. Les heures livrées sont des suggestions; l'heure personnelle d'une personne l'emporte toujours.

Regrouper, c'est déplacer. Archiver une tâche en double laisse sa conversation et ses heures prisonnières. L'assistant de regroupement déplace tout ce qui compte vers la tâche conservée, puis archive le reste. Les messages système (changement d'étape, suivi de champ) restent volontairement sur la tâche archivée, comme trace de ce qui s'y est passé. Les tâches qui dépendaient d'une tâche fusionnée dépendent désormais de la tâche conservée.

L'avis de déblocage ne part que sur une transition. Le module observe le passage d'une tâche de **En attente** à **En cours**, que ce soit parce que la dernière tâche bloquante ferme ou parce que le lien est retiré. Installer le module ne déclenche aucun avis sur les tâches existantes.

Le temps depuis le fil reste une feuille de temps ordinaire. La ligne créée obéit aux droits habituels des feuilles de temps, sous votre fiche d'employé; la note, elle, reste une simple note interne, sans marque ni notification.

La fédération partage peu, à dessein. Elle ne fait voyager ni les heures, ni les notes internes (sauf si le pair l'a choisi pour son propre côté), ni les étiquettes, ni le client. Un message qui commence par 🔒 ou « [privé] » reste chez son auteur. L'état se retourne en traversant : « Attente - Client » chez vous se lit « En cours » chez le client, et sa tâche terminée vous revient « En cours ». Sans le module des états d'attente, l'état standard **En attente** joue ce rôle.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le champ **Plage horaire** ne change pas l'heure de l'échéance.	L'échéance est vide, ou la plage n'a pas d'heure suggérée ni d'heure personnelle.	Saisissez l'échéance d'abord, puis vérifiez l'heure de la plage dans **Plages horaires** ou sur votre fiche.
Une plage ajoutée par l'administrateur n'apparaît pas dans la barre de progression du kanban.	La barre ne connaît que les quatre plages livrées.	Utilisez le filtre ou le regroupement par plage pour cette plage.
Aucun avis de déblocage n'arrive.	Les dépendances ne sont pas activées, ou la tâche n'est jamais passée par **En attente**.	Activez **Dépendances de tâches** dans les paramètres et sur le projet, puis vérifiez la préférence de notification de la personne.
La note est publiée, mais une erreur signale que le temps n'a pas été enregistré.	Le projet n'accepte pas les feuilles de temps, ou votre compte n'est lié à aucune fiche d'employé.	Cochez **Feuilles de temps** sur le projet; demandez à un administrateur de lier votre compte à votre fiche dans Employés.
La case **Temps** est cochée, mais rien ne se passe.	La durée est à zéro.	Saisissez une durée ou choisissez un raccourci avant de valider la note.
Regrouper les tâches est absent du menu Action.	Vous êtes en vue kanban, ou vous n'avez pas le droit de modifier une des tâches cochées.	Passez en vue liste et ne cochez que des tâches que vous pouvez modifier.
Le champ **Fédérée avec** n'apparaît pas sur la tâche.	Le projet ne nomme aucun pair dans **Pairs de fédération**.	Demandez à un administrateur de projet d'ajouter le pair sur le projet.
Une tâche terminée a disparu du tableau.	Les vues filtrent les tâches ouvertes.	Retirez le filtre par défaut dans la barre de recherche.

Voir aussi

- Feuilles de temps
- Échéancier (Gantt)
- Banque d'heures
- To-do, Bloc-notes et Minuterie
- Rencontres
- Calendrier
- Les gestes communs à toutes les applications

PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Échéancier (Gantt)

Dessiner le calendrier d'un projet ou d'une offre de service en barres, le publier au client sans lui ouvrir de compte, et l'échanger en PDF, en image ou en fichier Microsoft Project.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Échéancier · Révisé le 2026-09-12

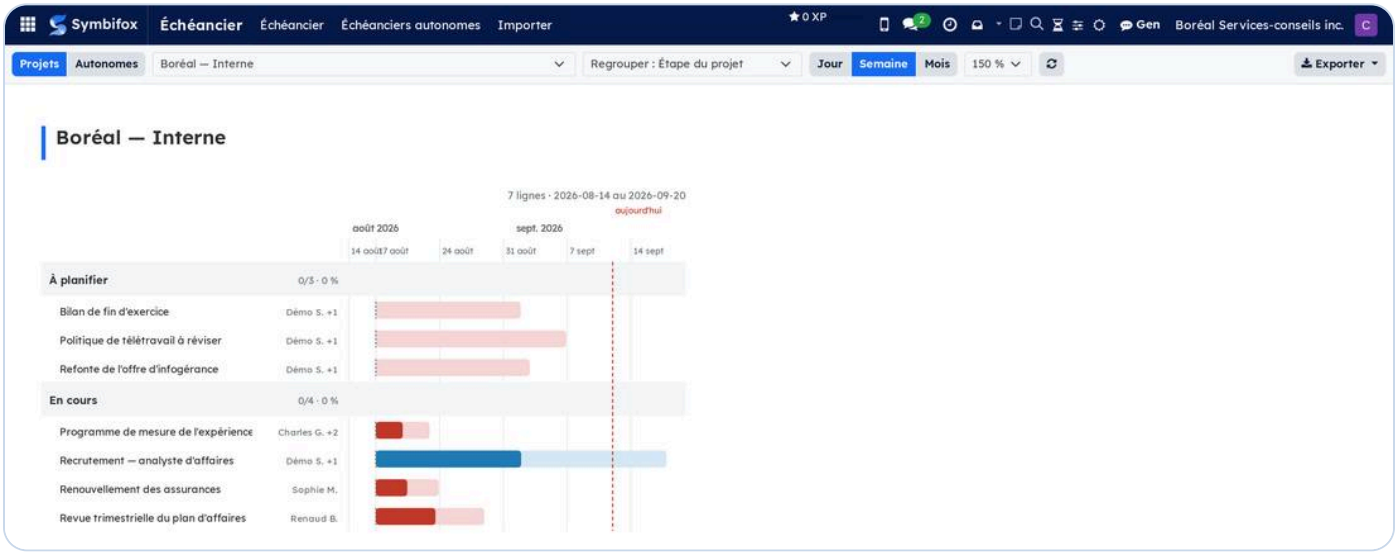
L'application Échéancier dessine dans le temps ce que vos projets contiennent déjà : une barre par tâche, un couloir par étape ou par personne, un trait rouge sur la date du jour. Elle s'adresse aux personnes qui coordonnent un mandat et qui doivent en montrer l'état, à l'interne comme au client. Le résultat concret est un calendrier lisible d'un coup d'œil, qui s'imprime, s'exporte et se partage par une adresse privée. Rien n'y est saisi deux fois : les dates viennent des tâches, ou des lignes d'un échéancier dessiné à part.

Vue d'ensemble

Un **échéancier** est une lecture calendaire d'un ensemble de travaux. Symbifox en connaît deux sortes. Le premier se fait sur un projet : chaque tâche devient une barre, du **Début planifié** à l'échéance. Le second est un **échéancier autonome** : vous y saisissez des lignes à la main, sans créer aucune tâche, ce qui sert à illustrer une offre de service ou un plan de déploiement sans encombrer vos projets. Les deux se dessinent, s'exportent et se publient de la même façon.

Trois notions reviennent partout. Le **couloir** est le regroupement horizontal des barres : l'étape du projet, le jalon, la personne responsable, la société, ou rien. Le **jalon** est un événement sans durée, marqué par un losange. L'**avancement** est la part sombre de la barre, et chaque couloir affiche son compte de lignes terminées et son pourcentage.

L'écran principal montre le calendrier du projet choisi, avec sa barre d'outils au complet.



L'échéancier d'un projet

Sur cette capture, la bascule **Projets** ou **Autonomes** choisit la source, la liste déroulante choisit le projet, **Regrouper** choisit le couloir, **Jour**, **Semaine** et **Mois** changent l'échelle, le pourcentage règle la taille d'affichage, et **Exporter** produit les fichiers. Les couloirs « À planifier » et « En cours » portent leur compte, ici 0 sur 3 et 0 sur 4.

L'application se nourrit de Projet : les dates, les personnes assignées, les étapes et les jalons en viennent. Les heures prévues d'une ligne voyagent dans les exports, sans rapport avec les heures réellement saisies dans Feuilles de temps. Le partage au client passe par l'espace portail décrit dans Contacts.

Configuration

Accès et droits

Deux niveaux existent, sur la ligne **Échéancier** de la fiche de chaque personne, dans **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Lecture	Voir l'application, ouvrir l'échéancier d'un projet ou d'un échéancier autonome, changer le regroupement et l'échelle, exporter les fichiers. Ce niveau donne aussi l'accès à Projet.
Gestion et publication	Tout ce qui précède, plus créer et modifier les échéanciers autonomes, importer un fichier, publier au portail, retirer du portail et régénérer l'adresse privée.

> **IMPORTANT**
> Aucun des deux niveaux n'est accordé d'office, même à l'installation. Tant que personne ne les reçoit, le menu **Échéancier** reste invisible. Publier un calendrier le rend lisible sans compte : ce geste se donne à quelqu'un, il ne s'hérite pas d'un rôle de projet.

Paramètres

L'application n'a pas d'écran de configuration. Ses deux réglages vivent sur chaque projet, dans l'onglet **Échéancier** de son formulaire : **Regroupement de l'échéancier**, qui fixe le couloir retenu à l'ouverture, ici comme au portail, et **Échéancier publié**, qui ouvre ou referme l'adresse privée. La taille d'affichage, elle, se règle à l'écran et ne se retient pas : elle suit l'écran, l'image et le SVG, jamais le PDF, dont le tracé est calibré pour l'impression.

Les couleurs, le logo et le slogan des fichiers produits sont lus sur la fiche de la société. Aucun réglage n'est à faire : voir Paramètres et identité de marque.

Données de base

Avant de dessiner, réunissez ce qui suit :

- un **projet** avec des tâches datées, ou un **échéancier autonome** avec ses lignes;
- sur les tâches, un **Début planifié** partout où la date réelle importe, sinon l'échéancier l'approche et le dit;
- les **étapes du projet** ou les **jalons**, si vous comptez regrouper par l'un ou par l'autre;
- pour un échéancier autonome, le nom des **couloirs**, en texte libre : une phase, un lot, une équipe.

Premiers pas

Ce parcours ouvre le calendrier d'un projet de Boréal, corrige une date approchée, puis en sort un PDF aux couleurs de la maison.

1. Ouvrez **Échéancier**. Le calendrier du dernier projet consulté s'affiche.
2. Dans la liste déroulante de la barre d'outils, choisissez le projet interne de Boréal. Sept lignes apparaissent, groupées par étape du projet.
3. Repérez une barre dont le bord gauche est en pointillé : sa date de début est approchée. Survolez-la pour lire d'où vient la date.
4. Ouvrez la tâche correspondante dans **Projet** › **Tâches** › **Toutes les tâches**, saisissez le **Début planifié**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Revenez à **Échéancier** et sélectionnez le bouton de rafraîchissement de la barre d'outils. Le pointillé a disparu et la barre part de la bonne date.
6. Dans **Regrouper**, choisissez **Responsable**. Les couloirs deviennent des personnes.
7. Sélectionnez **Exporter**, puis le format PDF.

Résultat : un PDF vectoriel se télécharge, au logo et aux couleurs de Boréal, avec exactement le calendrier que vous avez à l'écran.

Tâches courantes

Ouvrir l'échéancier d'un projet

Le calendrier d'un projet se consulte depuis l'application, depuis le projet, ou depuis une tâche.

1. Ouvrez **Échéancier** › **Échéancier**.
2. Vérifiez que la bascule est sur **Projets**.
3. Choisissez le projet dans la liste déroulante.
4. Au besoin, changez l'échelle avec **Jour**, **Semaine** ou **Mois**.

Résultat : les barres se redessinent à l'échelle demandée. Depuis le formulaire d'un projet, le bouton d'accès rapide **Échéancier** ouvre le même écran; depuis une tâche, l'échéancier s'ouvre sur le projet de la tâche.

> **ASTUCE**
> Le calendrier est calibré pour l'impression, donc dense à l'écran. Le pourcentage de la barre d'outils étire le dessin sans rien déformer : le tracé reste net à n'importe quel facteur.

Donner une date de début à une tâche

Sans date de début, l'échéancier en suppose une. Ce champ met fin à la supposition.

1. Allez à **Projet** › **Tâches** › **Toutes les tâches**.
2. Dans la barre de recherche, appliquez le filtre **Sans début planifié**.
3. Ouvrez une tâche.
4. Saisissez le **Début planifié**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la barre de cette tâche perd son bord en pointillé, et le champ **Origine du début** indique désormais **Début planifié** au lieu d'une approximation.

> **NOTE**
> À défaut de début planifié, l'échéancier prend la date d'assignation, puis la date de création, puis reconstitue un début depuis l'échéance. Les trois cas sont des approximations, et l'écran comme l'impression le signalent par un bord en pointillé.

Changer le regroupement des barres

Le même calendrier se lit autrement selon le couloir choisi : par flux de travail, par personne, par jalon.

1. Ouvrez **Échéancier** › **Échéancier** et choisissez le projet.
2. Ouvrez la liste **Regrouper**.
3. Choisissez **Étape du projet**, **Jalon**, **Responsable**, **Société** ou **Aucun**.

Résultat : les couloirs se reforment et chacun recalcule son compte et son pourcentage. Pour retenir ce choix comme regroupement d'ouverture, y compris au portail, reportez-le dans **Regroupement de l'échéancier**, sur l'onglet **Échéancier** du projet.

Exporter un échéancier

Les cinq sorties sont tracées à partir du même calcul que l'écran, ce qui garantit un fichier identique à ce que vous voyez.

1. Ouvrez l'échéancier voulu.
2. Réglez le regroupement et l'échelle.
3. Sélectionnez **Exporter**.
4. Choisissez le format : PDF, image PNG, SVG, classeur ou fichier Microsoft Project.

Résultat : le fichier se télécharge, au logo et aux couleurs de la société. Le PDF et le SVG restent nets à toute taille; le classeur donne une ligne par tâche avec ses dates, son avancement et ses heures prévues; le fichier Microsoft Project se rouvre dans Project ou dans OpenProject.

> **NOTE**
> La taille d'affichage réglée à l'écran suit l'image et le SVG, jamais le PDF. Un logo au format SVG s'embarque tel quel dans le SVG; dans le PDF et l'image, à défaut, le nom de la société est écrit à la couleur de la marque.

Publier un échéancier au client

La publication ouvre une adresse privée en lecture seule, que vous donnez à des gens qui n'ont pas de compte. Préalable : le niveau Gestion et publication.

1. Allez à **Projet** › **Projets** et ouvrez le formulaire du projet.
2. Ouvrez l'onglet **Échéancier**.
3. Sélectionnez **Publier au portail**.
4. Sélectionnez **Afficher l'adresse complète** et copiez l'adresse.
5. Transmettez l'adresse par courriel.

Résultat : la page s'ouvre chez n'importe qui possède l'adresse, avec le même calendrier et les mêmes fichiers à télécharger. Le client qui a déjà un compte portail n'a besoin de rien : un bouton apparaît sur la page de son projet et une carte dans son espace client.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Une page publiée montre des noms de tâches et des noms de personnes. Relisez le contenu avant de donner l'adresse à un large public.

Refermer ou renouveler une adresse publiée

Refermer et changer d'adresse sont deux gestes distincts, et c'est voulu.

1. Ouvrez le formulaire du projet, onglet **Échéancier**, ou le formulaire de l'échéancier autonome.
2. Pour refermer sans changer l'adresse, sélectionnez **Retirer du portail**.
3. Pour couper les liens déjà distribués, sélectionnez **Régénérer le token**.

Résultat : après **Retirer du portail**, l'adresse répond « accès refusé » à tout le monde, et vous pouvez rouvrir plus tard avec la même adresse. Après **Régénérer le token**, l'ancienne adresse ne vaut plus rien et une nouvelle prend sa place.

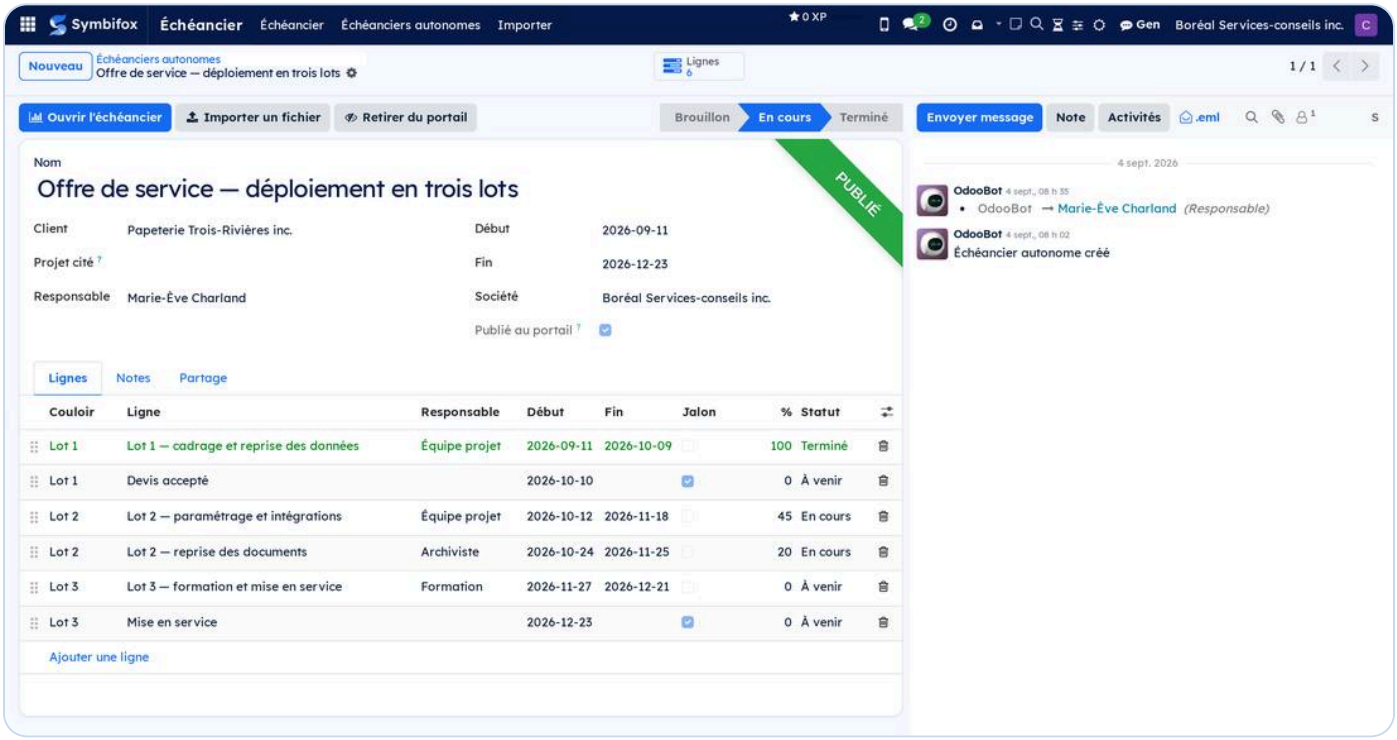
Créer un échéancier autonome

Un échéancier autonome sert à montrer un calendrier sans créer de tâches : dans un devis, dans un plan d'implantation, devant un comité.

1. Allez à **Échéancier** › **Échéanciers autonomes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez le **Nom**.
3. Choisissez le **Client**, le **Responsable** et, au besoin, le **Projet cité**.
4. Dans l'onglet **Lignes**, sélectionnez **Ajouter une ligne**, puis saisissez le **Couloir**, la **Ligne**, le **Début** et la **Fin**.
5. Pour un événement sans durée, cochez **Jalon** : la date de fin est alors ignorée.
6. Répétez pour chaque ligne, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Ouvrir l'échéancier** pour voir le dessin.

Résultat : l'échéancier apparaît dans la liste, avec son nombre de lignes et son statut. Aucune tâche n'est créée, aucun projet n'est touché, aucune heure n'est comptée.

Le formulaire d'un échéancier autonome de Boréal, publié au portail, se présente ainsi.



Un échéancier autonome

Enchaîner deux lignes d'un échéancier autonome

Une ligne qui en attend une autre porte une flèche sur le dessin, sans que vous ayez à la tracer.

1. Ouvrez l'échéancier autonome, onglet **Lignes**.
2. Ouvrez la ligne qui dépend d'une autre.
3. Dans **Précédée par**, choisissez la ou les lignes qui la précèdent.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : sur le dessin, une flèche relie la fin de la ligne précédente au début de la suivante. L'échéancier ne replanifie rien pour autant : il lit les dates, il ne les recalcule pas.

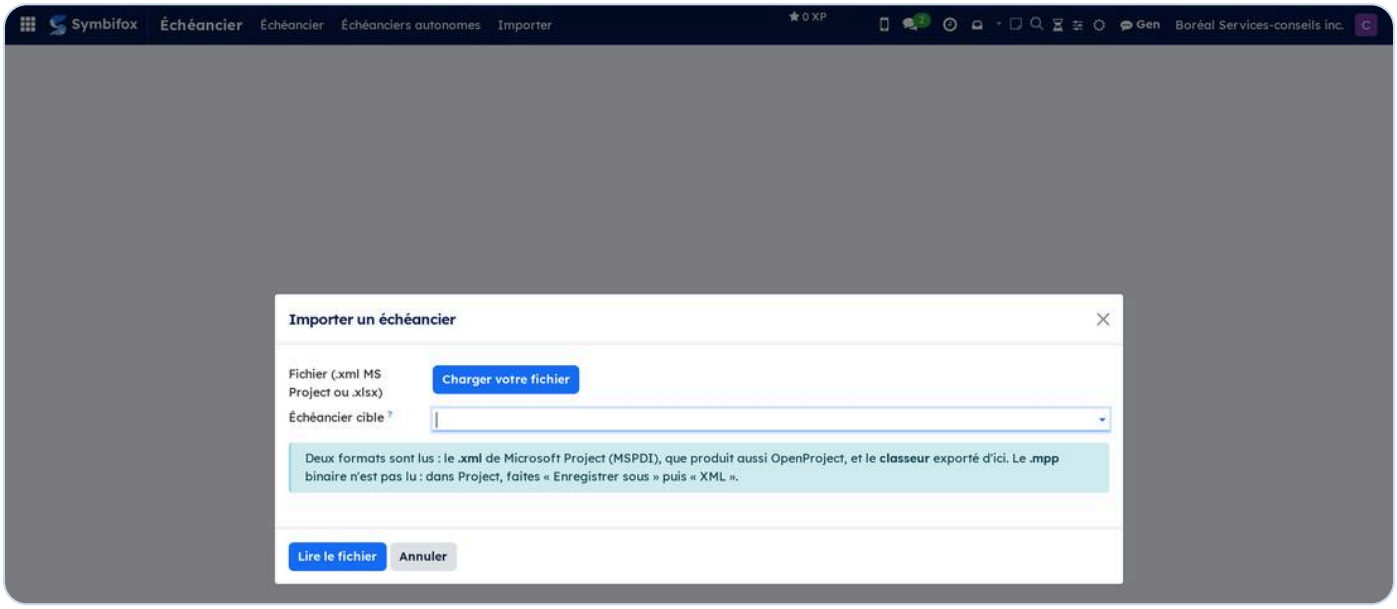
Importer un calendrier existant

Un calendrier déjà tenu dans Microsoft Project, dans OpenProject ou dans un classeur se reprend sans ressaisie. Préalable : le niveau Gestion et publication.

1. Allez à **Échéancier** › **Importer**.
2. Sélectionnez **Charger votre fichier** et choisissez le fichier.
3. Dans **Échéancier cible**, choisissez un échéancier autonome existant, ou laissez vide pour en créer un au nom du fichier.
4. Sélectionnez **Lire le fichier**. Le résumé de ce que le fichier contient et la liste des lignes lues s'affichent.
5. Décochez **Retenir** sur les lignes à écarter.
6. Cochez **Remplacer les lignes existantes** pour repartir à neuf, ou laissez décoché pour ajouter aux lignes déjà là.
7. Sélectionnez **Importer**.

Résultat : les lignes retenues sont écrites dans l'échéancier cible, avec leurs couloirs, leurs dates, leur avancement, leurs jalons et leurs enchaînements.

L'assistant s'ouvre sur le choix du fichier et rappelle les deux formats qu'il sait lire.



L'assistant d'importation

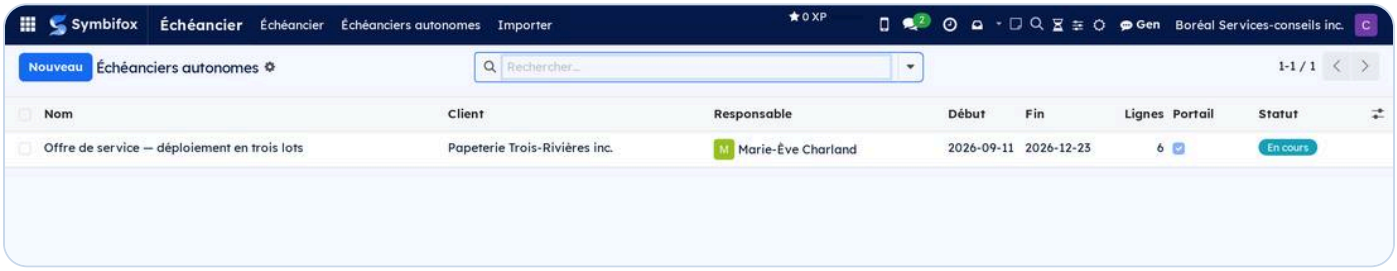
> **NOTE**
> Le format binaire de Microsoft Project n'est pas lu. Dans Project, faites « Enregistrer sous » puis « XML » pour obtenir un fichier lisible ici.

Les menus, un à un

Échéancier : menu de regroupement, visible seulement aux personnes qui ont au moins le niveau Lecture.

Échéancier › **Échéancier** : le calendrier lui-même, sur le projet ou l'échéancier autonome choisi dans la barre d'outils. C'est l'écran d'accueil de l'application, illustré plus haut. La barre d'outils porte la bascule **Projets** ou **Autonomes**, le sélecteur, **Regrouper**, les trois échelles, la taille d'affichage, le rafraîchissement et **Exporter**. Sous le titre, une ligne annonce le nombre de lignes et la période couverte.

Échéancier › **Échéanciers autonomes** : la liste des échéanciers dessinés hors projet, avec les colonnes **Nom**, **Client**, **Responsable**, **Début**, **Fin**, **Lignes**, **Portail** et **Statut**. Boréal en compte un seul, une offre de service en trois lots pour Papeterie Trois-Rivières, publiée au portail. Filtres utiles : **Les miens**, **Publiés au portail**, **En cours**, **Archivés**; regroupements par **Client**, **Responsable** et **État**.



Les échéanciers autonomes

Échéancier › **Importer** : l'assistant d'importation, décrit plus haut. Il s'ouvre directement en fenêtre, sans liste préalable, et n'est offert qu'au niveau Gestion et publication.

Projet › **Échéancier** : la même entrée, posée dans l'application Projet pour l'avoir sous la main quand on travaille sur les tâches.

Référence

Champs du formulaire Échéancier autonome

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le titre de l'échéancier, repris comme titre du dessin.	Obligatoire
Client	Le contact à qui l'échéancier est destiné.	Vide
Projet cité	Lien de courtoisie vers un projet. L'échéancier reste autonome : aucune tâche n'est créée, lue ni modifiée.	Vide
Responsable	La personne qui tient l'échéancier.	La personne qui crée l'enregistrement
Société	La société dont le logo et les couleurs habillent les fichiers.	La société courante
Statut	Brouillon, En cours ou Terminé, affiché dans l'en-tête du formulaire.	Brouillon
Début, Fin	Les bornes du calendrier.	Vides
Publié au portail	Ouvre l'adresse privée. Décochée, l'adresse répond « accès refusé » même avec le bon jeton.	Décochée
Notes	Texte libre, dans son propre onglet.	Vide
Lignes	Le contenu de l'échéancier, dans l'onglet du même nom.	Vide

Champs d'une ligne d'échéancier

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Couloir	Le regroupement horizontal, en texte libre : une phase, une équipe, un lot.	Vide
Ligne	Le libellé affiché sur la barre.	Obligatoire
Responsable	Le nom affiché à côté de la ligne, en texte libre.	Vide
Début	Le début de la barre.	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fin	La fin de la barre.	Vide
Jalon	Événement sans durée; la date de fin est alors ignorée.	Décoché
Avancement	Part réalisée, de 0 à 100, dessinée en sombre dans la barre.	0
Heures prévues	Les heures budgétées, reprises dans le classeur et le fichier Microsoft Project.	Vide
Statut	À venir, En cours ou Terminé.	À venir
Précédée par	Les lignes qui doivent finir avant; une flèche les relie.	Vide
Note	Commentaire libre sur la ligne.	Vide

Champs de l'assistant Importer un échéancier

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fichier	Le fichier de Microsoft Project ou le classeur exporté d'ici.	Obligatoire
Échéancier cible	L'échéancier qui reçoit les lignes. Laissé vide, un nouvel échéancier est créé au nom du fichier.	Vide
Format	Le format reconnu à la lecture.	Détecté
Remplacer les lignes existantes	Vide l'échéancier cible avant d'écrire. Décoché, les lignes du fichier s'ajoutent.	Décoché
Ce que le fichier contient	Résumé de la lecture, affiché avant l'écriture.	Rempli par **Lire le fichier**
Lignes lues	Le détail ligne par ligne, avec une case **Retenir** par ligne.	Toutes retenues

Champs ajoutés à la tâche et au projet

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Début planifié (tâche)	Quand le travail doit commencer.	Vide
Origine du début (tâche)	D'où vient la date affichée : début planifié, date d'assignation, date de création, ou reconstitution depuis l'échéance.	Calculé
Échéancier publié (projet)	Ouvre l'adresse privée du projet en lecture seule.	Décochée
Regroupement de l'échéancier (projet)	Le couloir retenu à l'ouverture, ici comme au portail.	Étape du projet

Rapports et exports

- **PDF** : tracé vectoriel calibré pour l'impression, au logo et aux couleurs de la société.
- **Image PNG** : pour une diapositive ou un compte rendu.
- **SVG** : net à toute taille, avec le logo embarqué s'il est lui-même au format SVG.
- **Classeur** : une ligne par tâche, avec dates, avancement et heures prévues; il se réimporte tel quel.

- **Fichier Microsoft Project** : lisible par Project et par OpenProject, et réimportable ici.

Chaque sortie se télécharge ou se dépose en pièce jointe sur le projet ou l'échéancier. Les mêmes fichiers sont offerts au client sur la page publiée.

Automatisations

L'échéancier ne lance aucune tâche de fond et n'envoie aucun courriel. Deux choses se font pourtant seules : la date de début manquante est comblée par la meilleure approximation disponible, toujours signalée par un bord en pointillé, et les flèches d'enchaînement se tracent à partir des dépendances déclarées.

Pages publiques et portail

- La page publiée montre le calendrier en lecture seule, avec les boutons de téléchargement du PDF, de l'image, du SVG, du classeur et du fichier Microsoft Project.
- Un client qui a un compte portail voit un bouton **Échéancier** sur la page de son projet et une carte **Mes échéanciers** dans son espace client.
- Trois verrous gardent la page : l'adresse privée, la case **Publié au portail**, et le même contrôle sur les fichiers que sur la page.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_stepbystep_clients` (Échéancier, regroupement supplémentaire). Ajoute le choix **Étape de progression** dans la liste **Regrouper**, pour aligner les couloirs sur le parcours d'accueil d'un client plutôt que sur les étapes du projet. Le choix n'apparaît que si le module est installé; l'échéancier fonctionne sans lui. Voir Mon bureau, Tableau de bord et Progression.

Comprendre

Un seul calcul, six affichages. L'écran, le PDF, l'image, le SVG, le classeur et le fichier Microsoft Project sortent tous du même calcul de géométrie, fait sur le serveur. Le navigateur ne repositionne rien de son côté : il demande les coordonnées et les trace. C'est ce qui garantit que l'impression ressemble à l'écran, au tracé près. Le prix de ce choix est un aller-retour au serveur quand vous changez d'échelle.

Une date supposée ne se cache jamais. Odoo Community ne donne pas de date de début aux tâches. Plutôt que d'en inventer une en silence, l'échéancier prend la meilleure source disponible et l'annonce : bord en pointillé sur la barre, mention de l'origine dans l'infobulle, champ **Origine du début** sur la tâche. Le champ ajouté porte le même nom que son équivalent dans l'édition Enterprise d'Odoo, de sorte qu'une migration ne perde rien.

L'échéancier lit, il n'écrit pas. Aucune barre ne se déplace à la souris. Les dates se changent sur la tâche, ou sur la ligne de l'échéancier autonome. Ce parti pris évite qu'un glissement malheureux réécrive des échéances que d'autres écrans, d'autres rapports et d'autres personnes utilisent.

Publier est une décision, pas un effet de bord. L'adresse privée existe dès la création, mais elle ne donne rien tant que la case de publication est décochée. Le refus ne vient pas de l'interface, qui pourrait se

contourner : il vient des règles de données. Et les fichiers sont gardés comme la page, sinon deviner l'adresse du PDF suffirait à tout contourner.

Ce que l'échéancier ne fait pas. Ni chemin critique, ni ordonnancement automatique, ni nivellement des ressources. Ce sont des fonctions coûteuses à écrire juste, que peu d'organisations de vingt personnes réclament. Le format binaire de Microsoft Project n'est pas lu non plus : seule une bibliothèque écrite en Java sait le faire, et Project sait de toute façon exporter le format qui se lit ici.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu **Échéancier** n'apparaît pas.	Aucun niveau d'accès n'a été accordé; rien ne l'est à l'installation.	Demandez le niveau Lecture, ou Gestion et publication, sur votre fiche d'utilisateur.
Une barre commence trop tôt ou trop tard, avec un bord en pointillé.	La tâche n'a pas de **Début planifié**; la date affichée est une approximation.	Saisissez le **Début planifié** sur la tâche, puis rafraîchissez l'écran.
Une tâche n'apparaît pas du tout dans le calendrier.	Elle n'a ni échéance ni date de début exploitable, ou elle est archivée.	Donnez-lui une échéance ou un début planifié, et vérifiez qu'elle n'est pas archivée.
Publier au portail est absent du formulaire du projet.	Vous avez le niveau Lecture, qui ne publie pas.	Demandez le niveau Gestion et publication.
Le client dit que l'adresse répond « accès refusé ».	La case de publication a été décochée, ou l'adresse a été régénérée depuis l'envoi.	Republiez, puis renvoyez l'adresse affichée par **Afficher l'adresse complète**.
Le fichier de Microsoft Project est refusé à l'import.	C'est le format binaire, qui n'est pas lu.	Dans Project, faites « Enregistrer sous » puis « XML », et importez ce fichier.
Le PDF ne respecte pas la taille d'affichage choisie à l'écran.	Le réglage suit l'écran, l'image et le SVG, jamais le PDF.	Servez-vous de l'image ou du SVG si la taille compte, ou imprimez le PDF à l'échelle voulue.
Le logo manque dans le PDF ou dans l'image, remplacé par le nom de la société.	Le logo de la société n'est pas dans un format que le tracé matriciel sait embarquer.	Déposez un logo au format SVG sur la fiche de la société, ou gardez le nom écrit à la couleur de la marque.

Voir aussi

- Projet : les tâches, les étapes, les jalons et les dates que l'échéancier dessine.
- Feuilles de temps : les heures réellement passées, à côté des heures prévues.
- Contacts : les comptes portail des clients qui consultent un échéancier publié.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : le parcours de progression, offert en regroupement.
- Paramètres et identité de marque : le logo et les couleurs repris par les fichiers exportés.



PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Feuilles de temps

Consigner les heures travaillées sur les projets et les tâches, les corriger, et les analyser par employé, par projet ou par tâche.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Chronomètre, Feuille de temps depuis le chatter · Applications de base : Journaux des tâches · Révisé le 2026-09-12

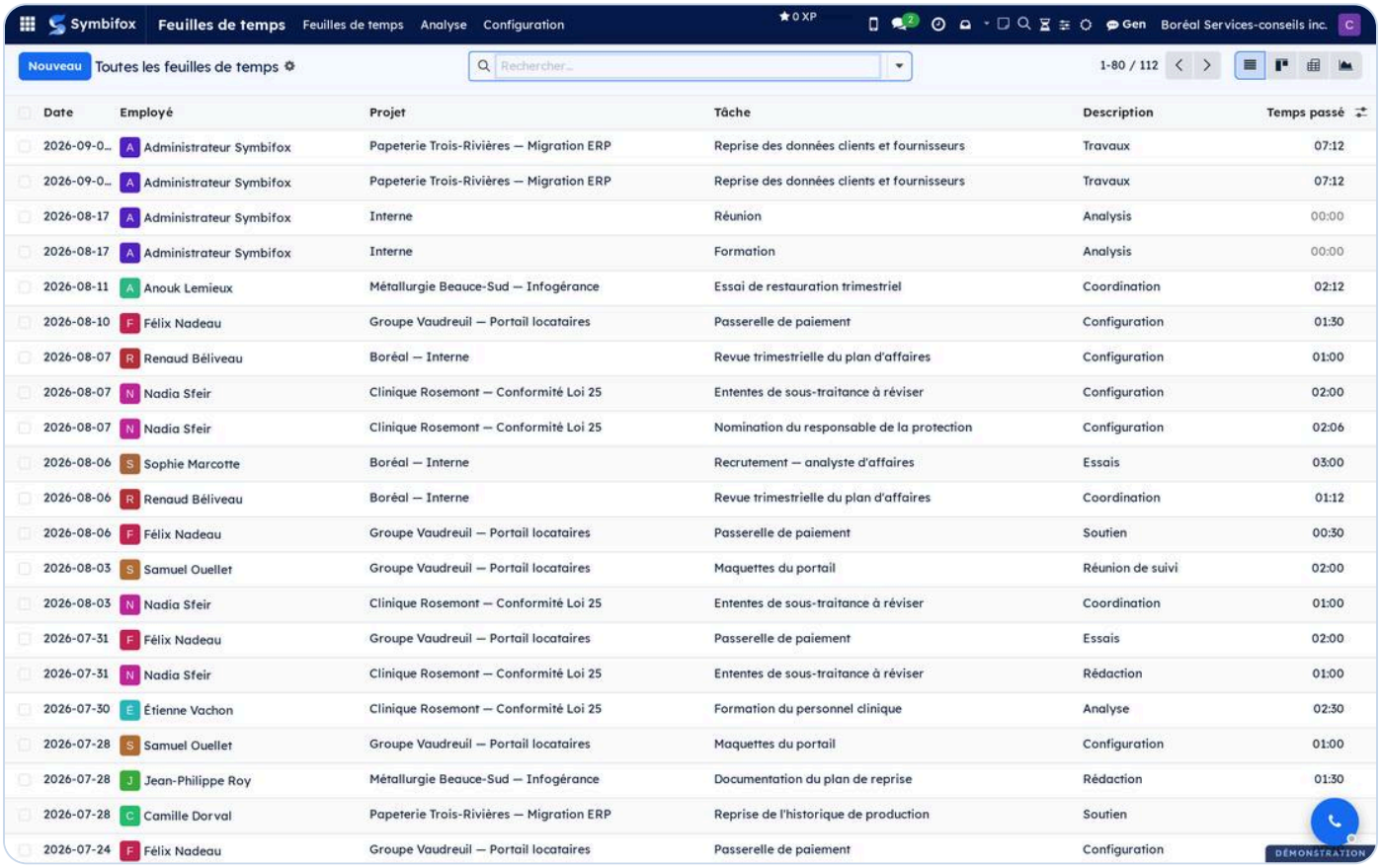
L'application Feuilles de temps recueille les heures travaillées et les rattache à un projet et à une tâche. Elle s'adresse à tout le monde : chacun y saisit ses heures, la coordination y lit ce qui a été consommé, la facturation y puise ses chiffres. Le résultat concret est une ligne par bloc de travail, datée, décrite et attribuée, que trois rapports croisés savent ensuite additionner. Symbifox ajoute deux façons de créer ces lignes sans passer par l'application : une minuterie et une case sous le fil de discussion des tâches.

Vue d'ensemble

Une **feuille de temps** n'est pas un formulaire hebdomadaire à remplir : c'est une **ligne**, c'est-à-dire une durée rattachée à une date, un projet, une tâche, une personne et une description. Les lignes s'empilent au fil des jours et les rapports les regroupent à la demande.

Les heures n'existent que sur les projets qui les acceptent. Chaque projet porte un réglage pour cela, décrit dans Projet; sans lui, ni l'onglet des heures sur la tâche ni la minuterie n'apparaissent. Une ligne se rattache toujours à un projet, et le plus souvent à une tâche de ce projet.

L'écran de référence est la liste de toutes les heures de l'organisation, avec la date, la personne, le projet, la tâche, la description et la durée.



Toutes les feuilles de temps

Boréal en compte 112, réparties sur cinq mois et sur six projets. Le temps s'affiche en heures et minutes, dans le format 07:12, et non en centièmes d'heure.

Cette application est un carrefour. Les heures naissent dans Projet, dans la minuterie décrite dans To-do, Bloc-notes et Minuterie, ou dans Assistance (billets). Elles sont ensuite lues par Banque d'heures pour calculer le solde d'un client en forfait, et par Facturation pour facturer au temps passé.

Configuration

Accès et droits

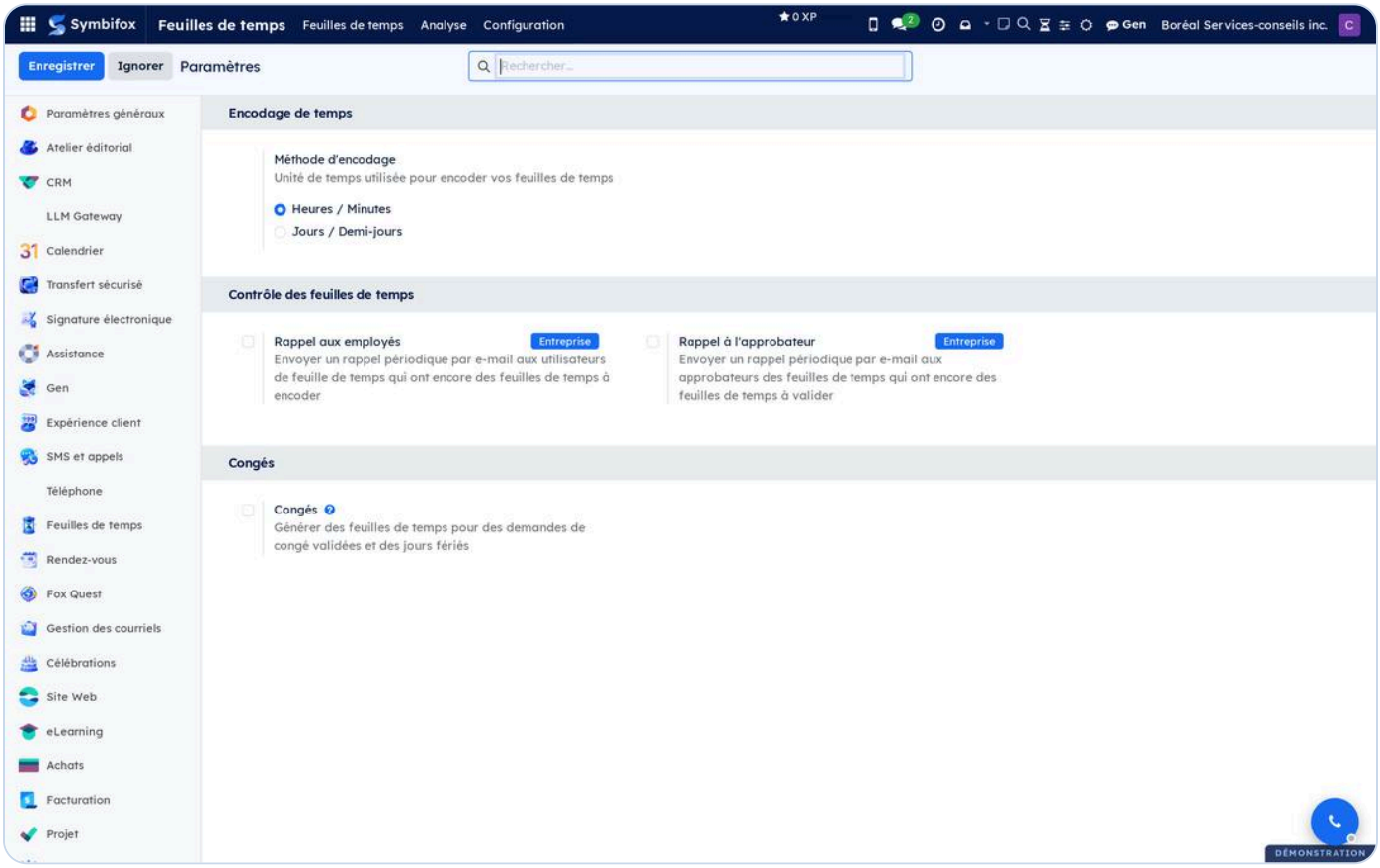
Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**, sur la ligne **Feuilles de temps** de la fiche de chaque personne.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Saisir, modifier et supprimer ses propres heures, démarrer une minuterie, consulter ses rapports.
Approbateur	Tout ce qui précède, plus voir et corriger les heures de toute l'équipe, ouvrir **Toutes les feuilles de temps** et modifier les descriptions préréglées.
Administrateur	Tout ce qui précède, plus les paramètres de l'application.

Deux préalables valent pour tout le monde : votre compte doit être lié à une fiche d'employé, et le projet visé doit accepter les heures. Voir Employés pour le premier point.

Paramètres

Allez à **Feuilles de temps** › **Configuration**. La page s'ouvre sur la section de l'application, au sein des paramètres généraux.



Les paramètres des feuilles de temps

Réglage	Effet
Méthode d'encodage	**Heures / Minutes** ou **Jours / Demi-jours**. C'est l'unité dans laquelle vous saisissez et lisez les durées. Boréal est en heures et minutes.
Rappel aux employés	Rappel périodique aux personnes qui ont des heures à saisir.
Rappel à l'approbateur	Rappel périodique aux personnes qui ont des heures à valider.
Congés	Crée des lignes d'heures pour les congés approuvés et les jours fériés. Demande l'application des congés.

> **NOTE**
> Les deux rappels portent la mention **Entreprise** sur l'écran : ils appartiennent à l'édition commerciale d'Odoo et ne s'activent pas sur Symbifox, bâti sur Odoo Community. Pour relancer une équipe, servez-vous plutôt d'une activité planifiée ou du récapitulatif quotidien.

Les réglages d'arrondi de la minuterie se trouvent dans la même page et sont décrits dans To-do, Bloc-notes et Minuterie.

Données de base

Avant de saisir, vérifiez que vous avez :

- des **projets** qui acceptent les heures, avec leurs tâches;
- une **fiche d'employé** liée à chaque compte qui doit saisir du temps;
- au besoin, des **descriptions préréglées** pour la minuterie : Boréal en a quatre, Développement, Réunion, Support et Révision.

Premiers pas

Ce parcours consigne une première heure sur un mandat de Boréal, puis la retrouve dans un rapport.

1. Ouvrez **Feuilles de temps**. Vos heures s'affichent, vides tant que vous n'avez rien saisi.
2. Sélectionnez **Nouveau**. Une ligne modifiable apparaît, datée d'aujourd'hui.
3. Dans **Projet**, choisissez le mandat de conformité de la Clinique dentaire Rosemont.
4. Dans **Tâche**, choisissez « Formation du personnel clinique ».
5. Dans **Description**, saisissez « Préparation de l'atelier ».
6. Dans **Temps passé**, saisissez « 1:30 », puis validez la ligne.
7. Allez à **Feuilles de temps** › **Analyse** › **Feuilles de temps** › **Par projet**.

Résultat : la ligne figure dans vos heures du jour, et le tableau croisé ajoute une heure et demie au total du mois en cours pour ce projet.

Tâches courantes

Saisir une ligne d'heures

La saisie directe convient au temps qu'on consigne après coup, en fin de journée ou en fin de semaine.

1. Allez à **Feuilles de temps** › **Feuilles de temps** › **Mes feuilles de temps**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez la **Date** si ce n'est pas aujourd'hui.
4. Choisissez le **Projet**, puis la **Tâche**.
5. Saisissez la **Description** du travail fait.
6. Saisissez le **Temps passé**, en heures et minutes.
7. Validez la ligne.

Résultat : la ligne s'ajoute à votre liste et au total affiché au bas de la colonne **Temps passé**. Elle apparaît aussitôt dans l'onglet des heures de la tâche et dans les trois rapports d'analyse.

> **ASTUCE**
> La saisie en liste accepte plusieurs lignes de suite : validez, puis recommencez sans quitter l'écran. Le projet et la tâche de la ligne précédente sont proposés à nouveau.

Saisir du temps depuis une tâche

C'est la façon la plus sûre de ne pas se tromper de tâche, puisqu'on part d'elle.

1. Ouvrez la tâche dans **Projet**.
2. Ouvrez l'onglet **Feuilles de temps**.
3. Sélectionnez **Ajouter une ligne**.
4. Saisissez la date, la description et la durée.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la ligne est créée à votre nom sur le projet de la tâche. Deux autres chemins mènent au même résultat : la case **Temps** sous une note interne du fil de discussion, et la minuterie. Les deux sont décrits dans Projet et dans To-do, Bloc-notes et Minuterie.

Corriger ou supprimer une ligne

Une erreur de tâche, de date ou de durée se répare directement dans la liste.

1. Allez à **Feuilles de temps** › **Feuilles de temps** › **Mes feuilles de temps**.
2. Sélectionnez la cellule à corriger et saisissez la bonne valeur.
3. Validez la ligne.
4. Pour retirer une ligne, cochez-la, puis sélectionnez **Action** › **Supprimer**.

Résultat : le total se recalcule, et les rapports ainsi que le solde de la banque d'heures du client suivent au prochain affichage.

> **IMPORTANT**
> Une ligne déjà facturée ne devrait plus bouger : la facture, elle, ne se corrige pas toute seule. Vérifiez dans Facturation avant de retoucher des heures anciennes.

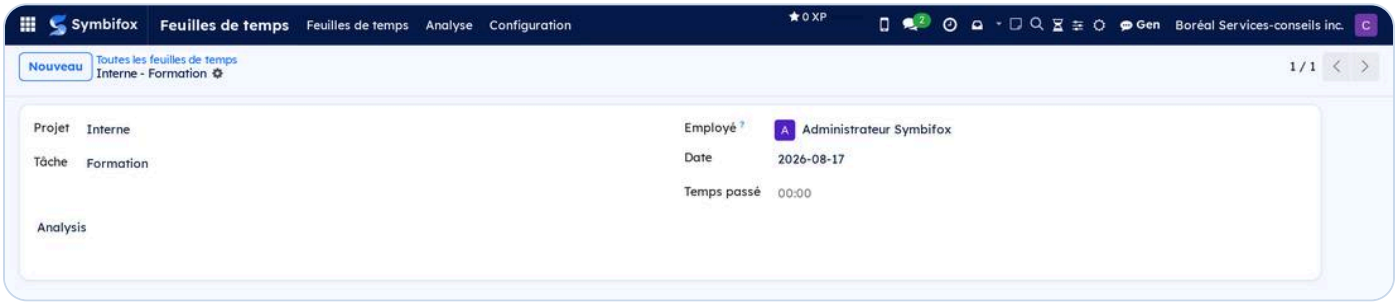
Retrouver les heures d'une période ou d'un mandat

La barre de recherche filtre et regroupe les 112 lignes de la démo comme n'importe quelle liste.

1. Allez à **Feuilles de temps** › **Feuilles de temps** › **Toutes les feuilles de temps**.
2. Ouvrez la liste déroulante de la barre de recherche.
3. Appliquez un filtre de période, par exemple le mois en cours.
4. Ajoutez un regroupement par **Projet**, par **Tâche** ou par **Employé**.
5. Facultatif : enregistrez la configuration dans **Favoris** pour la retrouver.

Résultat : les lignes se replient en groupes, chacun avec son total d'heures. Le pied de la liste affiche le total général.

Le formulaire d'une ligne montre les six seules informations qu'elle porte.



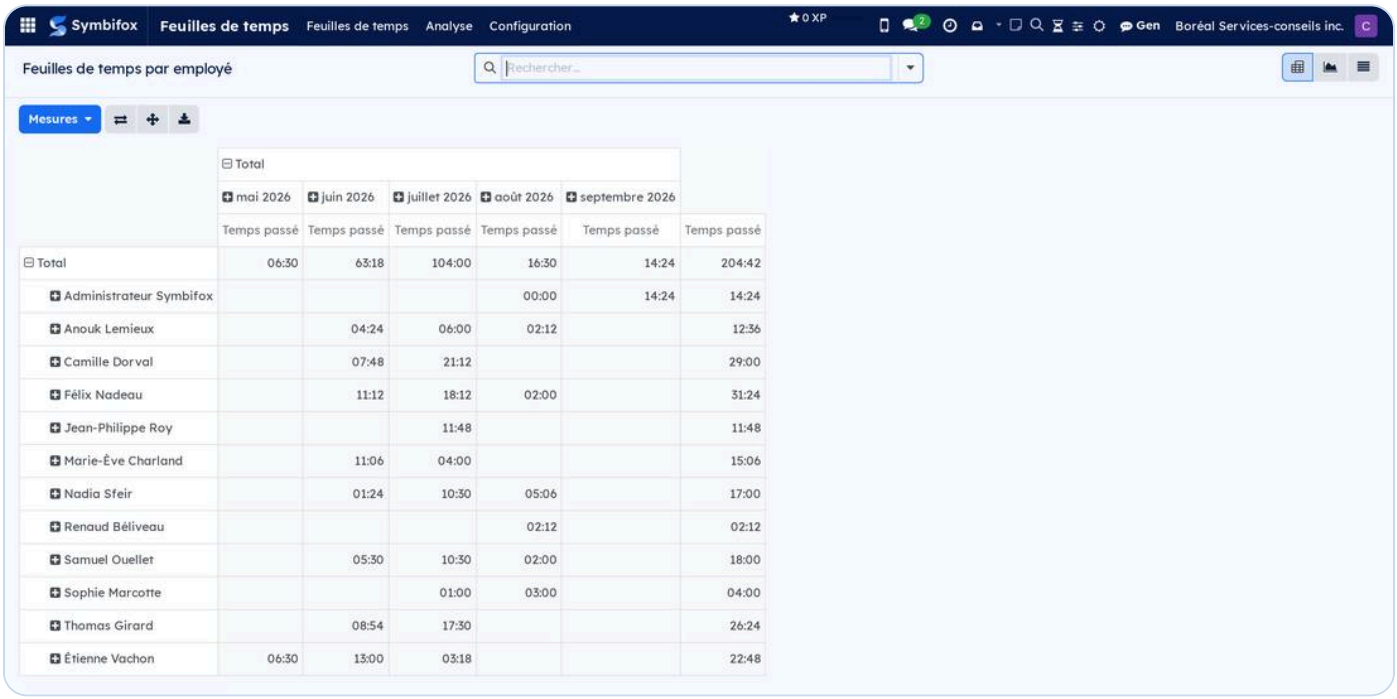
Une ligne de feuille de temps

Analyser les heures par employé, par projet ou par tâche

Les trois rapports partagent le même tableau croisé et ne diffèrent que par le regroupement d'ouverture.

1. Allez à **Feuilles de temps** › **Analyse** › **Feuilles de temps**.
2. Choisissez **Par employé**, **Par projet** ou **Par tâche**.
3. Ouvrez **Mesures** pour ajouter ou retirer une mesure.
4. Sélectionnez le signe plus d'une ligne ou d'une colonne pour la déplier.
5. Passez en graphique avec l'icône de bascule des vues.

Résultat : un tableau croisé des heures, les mois en colonnes et le regroupement choisi en lignes. Boréal totalise 204:42 heures sur cinq mois.



	Total					
	mai 2026	juin 2026	juillet 2026	août 2026	septembre 2026	
	Temps passé	Temps passé	Temps passé	Temps passé	Temps passé	Temps passé
Total	06:30	63:18	104:00	16:30	14:24	204:42
Administrateur Symbifox				00:00	14:24	14:24
Anouk Lemieux		04:24	06:00	02:12		12:36
Camille Dorval		07:48	21:12			29:00
Félix Nadeau		11:12	18:12	02:00		31:24
Jean-Philippe Roy			11:48			11:48
Marie-Ève Charland		11:06	04:00			15:06
Nadia Sfeir		01:24	10:30	05:06		17:00
Renaud Béliveau				02:12		02:12
Samuel Ouellet		05:30	10:30	02:00		18:00
Sophie Marcotte			01:00	03:00		04:00
Thomas Girard		08:54	17:30			26:24
Étienne Vachon	06:30	13:00	03:18			22:48

Les heures par employé

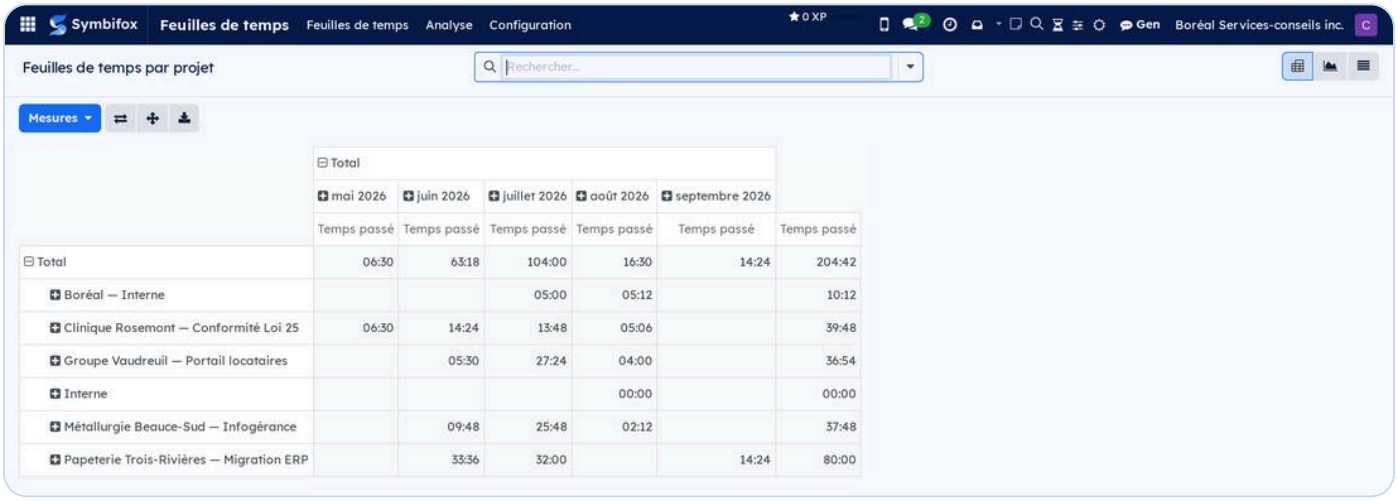
> **ASTUCE**
> La barre d'outils du tableau croisé porte une icône de téléchargement qui reprend le tableau tel quel dans un classeur, en-têtes et totaux compris.

Suivre la consommation d'un mandat

Le rapport par projet répond à la question qui revient le plus : combien ce mandat a-t-il coûté en heures.

1. Allez à **Feuilles de temps** › **Analyse** › **Feuilles de temps** › **Par projet**.
2. Lisez la ligne du mandat voulu.
3. Sélectionnez le signe plus devant son nom pour voir les tâches.
4. Comparez au total prévu du projet.

Résultat : un portrait mois par mois. Sur la démo, la migration de Papeterie Trois-Rivières pèse 80:00 heures, le portail locataires du Groupe Vaudreuil 36:54.



Les heures par projet

Tenir les descriptions préréglées

Les descriptions préréglées sont les pastilles proposées à l'arrêt d'une minuterie. Préalable : le niveau Approbateur.

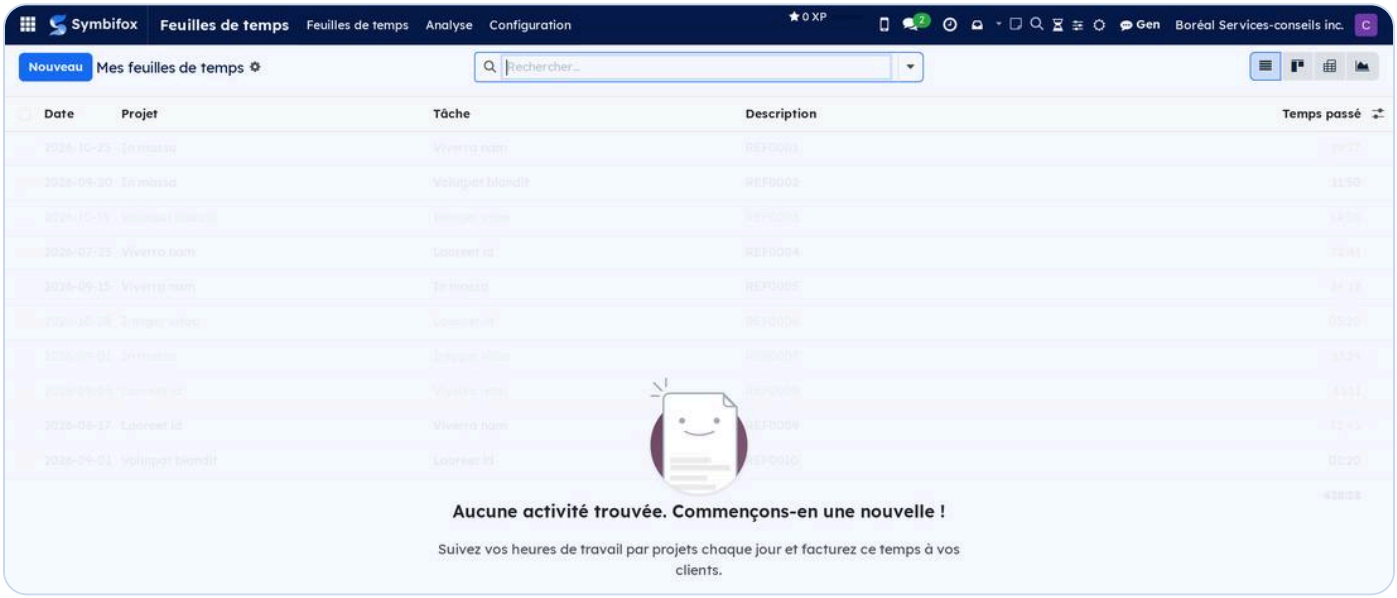
1. Allez à **Feuilles de temps** › **Feuilles de temps** › **Presets de description**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom** affiché sur la pastille et le **Texte** inscrit dans la description.
4. Validez la ligne, puis faites glisser la poignée pour changer l'ordre d'affichage.

Résultat : la pastille est offerte à toute l'équipe dans la fenêtre d'arrêt de la minuterie. Voir To-do, Bloc-notes et Minuterie pour la minuterie elle-même.

Les menus, un à un

Feuilles de temps : menu de regroupement, qui porte aussi le nom de l'application.

Feuilles de temps › **Feuilles de temps** › **Mes feuilles de temps** : vos propres lignes, en liste, avec les colonnes **Date**, **Projet**, **Tâche**, **Description** et **Temps passé**. Les vues kanban, tableau croisé et graphique sont offertes par les icônes de bascule des vues. L'écran est vide pour le compte de capture, qui n'a encore rien saisi, et affiche alors son invitation à commencer.



Mes feuilles de temps, écran vide

Feuilles de temps › **Feuilles de temps** › **Toutes les feuilles de temps** : les 112 lignes de l'organisation, avec en plus la colonne **Employé**. C'est l'écran de contrôle de la coordination, réservé au niveau Approbateur. Filtres utiles : par période, par projet, par personne.

Feuilles de temps › **Feuilles de temps** › **Presets de description** : les quatre descriptions préréglées de la minuterie, avec les colonnes **Nom** et **Texte** et une poignée pour les ordonner.



Les descriptions préréglées

Feuilles de temps › **Mes feuilles de temps** : la même liste que plus haut, offerte une seconde fois directement sous la racine de l'application, pour l'atteindre en un geste de moins.

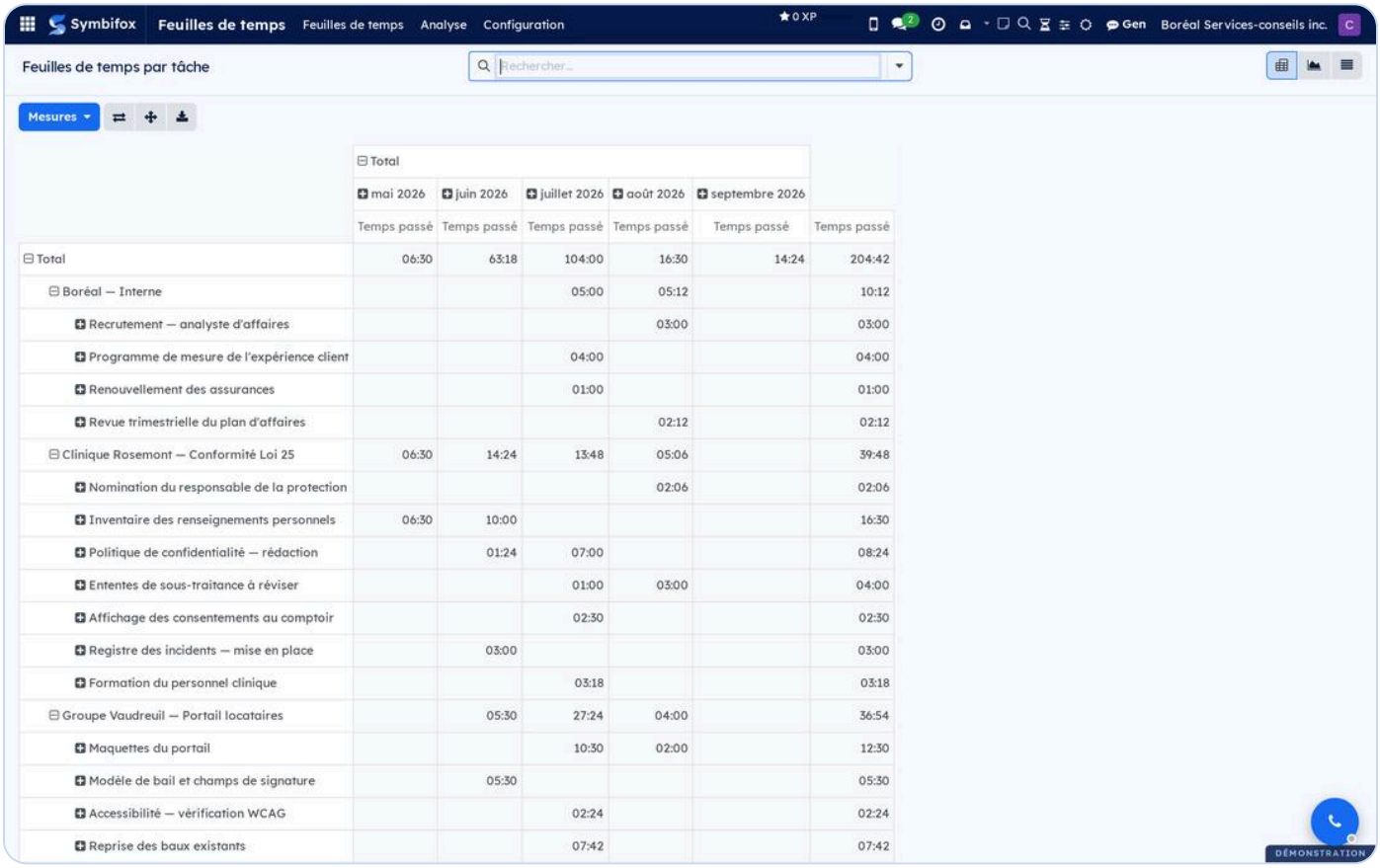
Feuilles de temps › **Analyse** : menu de regroupement.

Feuilles de temps › **Analyse** › **Feuilles de temps** : menu de regroupement des trois rapports.

Feuilles de temps › **Analyse** › **Feuilles de temps** › **Par employé** : tableau croisé des heures, une personne par ligne et un mois par colonne, avec la ligne de total général. Douze personnes sur la démo.

Feuilles de temps › **Analyse** › **Feuilles de temps** › **Par projet** : le même tableau, regroupé par projet.

Feuilles de temps › **Analyse** › **Feuilles de temps** › **Par tâche** : le même tableau, regroupé par projet puis par tâche, ce qui donne le détail le plus fin.



Les heures par tâche

Feuilles de temps › **Configuration** : les paramètres décrits plus haut, dans la page générale des réglages.

Référence

Champs du formulaire Feuille de temps

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Projet	Le mandat auquel les heures se rattachent.	Obligatoire
Tâche	La tâche du projet.	Vide; facultatif si le travail ne vise aucune tâche
Description	Ce qui a été fait, en une ligne.	Vide
Employé	La personne qui a travaillé.	Votre fiche d'employé
Date	Le jour travaillé.	Aujourd'hui
Temps passé	La durée, dans l'unité choisie en configuration.	00:00

Rapports et exports

- **Par employé**, **Par projet** et **Par tâche** : tableaux croisés et graphiques sur les mêmes données, avec choix des mesures et des regroupements.
- Le tableau croisé se télécharge en classeur par l'icône prévue dans sa barre d'outils.

- Toute liste de lignes s'exporte par **Action** › **Exporter tout**, selon les gestes décrits dans Les gestes communs à toutes les applications.
- Les heures alimentent aussi le rapport d'une Banque d'heures et les états d'un mandat dans Projet.

Automatisations

Aucune tâche de fond ne tourne pour cette application. Trois mécanismes créent pourtant des lignes sans que vous les saisissiez : l'arrêt d'une minuterie, la case **Temps** sous une note interne d'une tâche, et le temps consigné sur un billet d'assistance. Le réglage **Congés**, s'il est activé, ajoute aussi des lignes pour les congés approuvés et les jours fériés.

Pages publiques et portail

L'application n'a pas de page publique. Un client voit les heures qui le concernent par deux chemins : le solde et le détail de sa Banque d'heures, et les documents que vous lui transmettez. Rien n'est exposé automatiquement.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_timesheet_timer` (Feuilles de temps et Minuterie, barre du haut). Ajoute la minuterie sous l'icône de sablier, le menu **Minuterie**, les boutons de démarrage et d'arrêt sur les tâches, la fenêtre d'arrêt avec arrondi, le menu **Presets de description** de cette application et les réglages d'arrondi des paramètres. Installé sur la démo; demande le niveau Utilisateur des feuilles de temps.

MODULE

`bf_chatter_timesheet` (Projet, temps depuis le fil). Ajoute une case **Temps** et ses raccourcis de durée sous la note interne d'une tâche, ce qui crée la ligne d'heures en même temps que la note. Installé sur la démo; demande un projet qui accepte les heures et un compte lié à une fiche d'employé.

MODULE

`bf_hour_bank` (Banque d'heures, forfaits prépayés). Lit les heures saisies sur les projets d'un client pour en déduire son solde de forfait, sans rien changer à la saisie. Installé sur la démo; voir Banque d'heures.

Comprendre

Une ligne, pas une feuille. Le nom vient du papier, mais rien ici ne ressemble à un formulaire hebdomadaire. Chaque bloc de travail est un enregistrement autonome, ce qui permet de le rattacher à une tâche précise, de le corriger seul et de l'additionner selon n'importe quel axe. La contrepartie est qu'aucun cycle d'approbation n'existe dans Odoo Community : l'approbateur corrige, il ne signe pas.

Le projet décide. Un projet qui n'accepte pas les heures rend la saisie impossible partout, y compris depuis la tâche et depuis la minuterie. C'est le réglage à vérifier en premier quand un bouton attendu manque.

Les heures et la facture sont deux choses. Consigner du temps ne facture rien. Les heures deviennent de l'argent dans un autre écran : une facture au temps passé, ou un débit de banque d'heures. À l'inverse, un forfait prépayé se crédite par une facture, jamais par une ligne d'heures. La séparation évite qu'une correction de saisie modifie un document comptable déjà émis.

Deux unités, une seule vérité. La méthode d'encodage change l'affichage et la saisie, pas les données : les durées sont stockées en heures décimales et converties à l'écran. Changer d'unité en cours d'année ne fausse donc aucun total, mais déroute les personnes habituées à l'ancien affichage.

Le format 07:12 n'est pas 7,12. Sept heures et douze minutes s'écrivent 07:12 et valent 7,2 heures. La confusion coûte cher quand on recopie un total dans un tableur : exportez le classeur plutôt que de retaper.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu **Feuilles de temps** n'apparaît pas.	Votre compte n'a aucun niveau d'accès aux feuilles de temps.	Demandez le niveau Utilisateur sur votre fiche d'utilisateur.
Toutes les feuilles de temps est absent du menu.	Ce menu est réservé au niveau Approbateur.	Demandez le niveau, ou passez par **Mes feuilles de temps** pour vos propres heures.
L'onglet des heures n'apparaît pas sur une tâche.	Le projet n'accepte pas les heures.	Cochez le réglage des feuilles de temps sur le projet, comme décrit dans Projet.
Une ligne refuse de s'enregistrer et réclame un employé.	Votre compte n'est lié à aucune fiche d'employé.	Demandez à l'administration de faire le lien dans Employés.
Les durées s'affichent en jours au lieu d'heures.	La méthode d'encodage est réglée sur **Jours / Demi-jours**.	Changez le réglage dans **Feuilles de temps** › **Configuration**.
Un projet n'apparaît pas dans le tableau croisé.	Aucune heure n'y a encore été saisie sur la période filtrée.	Retirez le filtre de période, ou vérifiez la saisie sur ce projet.
Les rappels périodiques restent inactifs.	Ils portent la mention **Entreprise** et appartiennent à l'édition commerciale d'Odoo.	Planifiez une activité de relance, ou servez-vous du récapitulatif quotidien.

Voir aussi

- Projet : les projets et les tâches qui portent les heures, et la saisie depuis le fil de discussion.
- To-do, Bloc-notes et Minuterie : la minuterie, ses arrondis et ses descriptions préréglées.
- Banque d'heures : les forfaits prépayés que ces heures consomment.
- Échéancier (Gantt) : les heures prévues, à côté des heures passées.
- Facturation : la facturation au temps passé.
- Employés : le lien entre un compte et une fiche d'employé.

PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Banque d'heures

Vendre des blocs d'heures prépayés, suivre leur consommation au fil des feuilles de temps, alerter avant la panne sèche et montrer le solde au client.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Banque d'heures · Révisé le 2026-09-12

L'application Banque d'heures tient le compte des forfaits d'heures vendus d'avance. Elle s'adresse aux personnes qui gèrent des mandats récurrents et qui facturent par blocs plutôt qu'au mois : un client achète dix, vingt ou quarante heures, l'équipe les consomme, le solde se calcule tout seul. Le résultat concret est un solde juste en tout temps, un rapport prêt à transmettre et une alerte avant que le forfait se vide. Le client, lui, consulte ses heures restantes dans son espace client, sans écrire à personne.

Vue d'ensemble

Une **banque d'heures** est une fiche par client, pas un compte comptable. Elle dit quels projets consomment le forfait, quelles factures le rechargent, et quel est le solde à l'instant présent.

Le calcul tient en une phrase : le **solde** est la somme des crédits et des ajustements, moins la somme des débits.

Mouvement	D'où il vient
Débit	Chaque ligne de feuille de temps saisie sur un des projets inclus.
Crédit	Chaque ligne de facture client validée, filtrée par société, par partenaire de facturation et par produit.
Ajustement	Une entrée manuelle, positive ou négative, pour ce qui échappe aux deux autres : une reprise, une correction, une remise.

L'écran d'accueil est la liste des banques, une par client, avec leur solde.



Les banques d'heures

Boréal en tient trois, pour la Clinique dentaire Rosemont, Métallurgie Beauce-Sud et Papeterie Trois-Rivières. Les trois affichent 0,00 heure : les fiches existent, mais aucun projet n'y est encore rattaché, donc rien ne se consomme.

L'application vit de deux autres : les débits viennent de Feuilles de temps, les crédits de Facturation. Elle ne modifie ni les unes ni les autres : elle les lit.

Configuration

Accès et droits

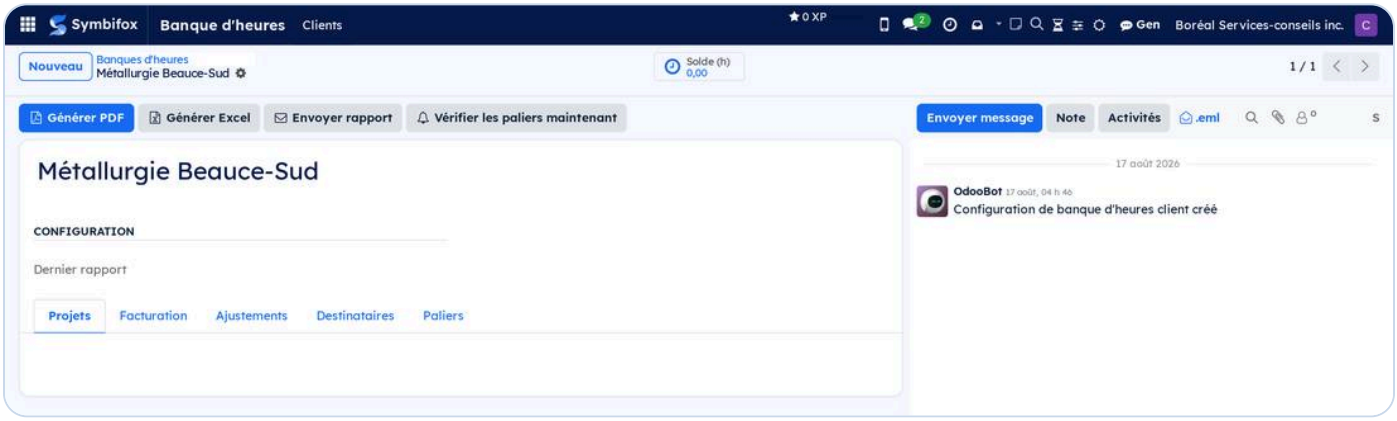
Cette application n'a pas de niveau d'accès à elle. Elle reprend celui de Projet, sur la ligne du même nom de la fiche d'utilisateur.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Projet, Utilisateur	Consulter les banques d'heures et leur solde.
Projet, Administrateur	Créer et modifier les banques, saisir des ajustements, produire et envoyer les rapports, configurer les paliers d'alerte.
Portail	Un client voit sa propre banque dans son espace client, et rien d'autre.

Le client est reconnu par son contact commercial : une personne rattachée à une entreprise voit la banque de cette entreprise.

Paramètres

Il n'y a pas d'écran de configuration général. Tout se règle sur chaque banque, dans les cinq onglets de son formulaire, et deux tâches de fond tournent d'elles-mêmes, décrites dans la référence.



Une banque d'heures

Onglet	Ce qu'on y règle
Projets	Les projets dont les heures débitent le forfait. Sans projet, le solde reste à zéro.
Facturation	Ce qui compte comme crédit : filtre par société, partenaires de facturation, filtre par produit, factures ajoutées à la main.
Ajustements	Les entrées manuelles, en plus ou en moins.
Destinataires	Les personnes qui reçoivent le rapport, et la fréquence de l'envoi automatique.
Paliers	Les seuils qui déclenchent une alerte, et à qui elle part.

Données de base

Avant de créer une banque, réunissez :

- le **contact** du client, avec son adresse de courriel;
- les **projets** du mandat, qui acceptent les heures (voir Projet);
- le ou les **produits** qui servent à facturer les blocs d'heures, si vous comptez filtrer les crédits par produit;
- les **personnes** à qui le rapport et les alertes doivent partir.

Premiers pas

Ce parcours ouvre une banque pour un client de Boréal et en sort un premier rapport.

1. Ouvrez **Banque d'heures** › **Clients**. Les trois banques de Boréal s'affichent.
2. Sélectionnez **Nouveau**, puis choisissez Métallurgie Beauce-Sud dans **Client**.
3. Dans l'onglet **Projets**, ajoutez le mandat d'infogérance de ce client.
4. Dans l'onglet **Destinataires**, ajoutez la personne qui reçoit le rapport chez le client.
5. Sélectionnez **Enregistrer**. Le bouton d'accès rapide **Solde (h)** affiche aussitôt le solde calculé.
6. Sélectionnez **Générer PDF**.

Résultat : un rapport se télécharge, aux couleurs de Boréal, avec le détail des mouvements du plus récent au plus ancien, le sommaire par projet et la synthèse mensuelle. Le solde en tête du document est celui du bouton d'accès rapide.

Tâches courantes

Créer une banque d'heures pour un client

Une banque par client suffit, même si le client a plusieurs mandats : ce sont les projets inclus qui délimitent la consommation.

1. Allez à **Banque d'heures** › **Clients**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Choisissez le **Client**.
4. Dans l'onglet **Projets**, ajoutez les projets dont les heures consomment le forfait.
5. Dans l'onglet **Destinataires**, ajoutez les personnes qui recevront le rapport.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la banque apparaît dans la liste avec son solde. Tant qu'aucun projet n'est rattaché, le solde reste à 0,00 heure, comme sur les trois fiches de la démo.

> **NOTE**
> Le nom de la banque n'est pas obligatoire : à défaut, c'est le nom du client qui sert d'identification dans la liste et dans les rapports.

Choisir les factures qui rechargent le forfait

Par défaut, toutes les factures validées du client créditent la banque. Trois filtres, indépendants l'un de l'autre, resserrent ce compte.

1. Ouvrez la banque et allez à l'onglet **Facturation**.
2. Dans **Filtre sociétés**, gardez toutes les sociétés, ou choisissez celles à inclure, ou celles à exclure.

3. Dans **Partenaires de facturation**, nommez les contacts à qui les factures sont émises, si elles ne le sont pas au contact commercial.
4. Dans **Filtre produits**, gardez toutes les lignes, ou limitez le crédit aux produits de blocs d'heures, ou excluez certains produits.
5. Dans **Factures additionnelles**, ajoutez à la main une facture qu'aucun filtre n'attrape.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : le solde se recalcule sur-le-champ. Le rapport ne montre plus que les factures retenues, chacune avec son numéro et ses heures.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Un filtre par produit trop étroit fait disparaître des crédits légitimes et donne un solde faussement bas. Vérifiez le solde après chaque changement de filtre.

Ajouter un ajustement manuel

Un ajustement corrige ce que ni les heures ni les factures ne disent : une reprise offerte, une erreur de saisie ancienne, un transfert entre mandats.

1. Ouvrez la banque et allez à l'onglet **Ajustements**.
2. Sélectionnez **Ajouter une ligne**.
3. Saisissez la **Date**.
4. Saisissez les **Heures** : une valeur positive crédite, une valeur négative débite.
5. Saisissez la **Description**, qui paraîtra telle quelle dans le rapport et sur le portail.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : le solde bouge du montant saisi, et la ligne se range dans le détail du rapport avec la mention d'ajustement à la place du projet.

Produire le rapport d'une banque

Deux formats sortent du même calcul : un document à transmettre et un classeur à analyser.

1. Ouvrez la banque.
2. Sélectionnez **Générer PDF** pour le document.
3. Ou sélectionnez **Générer Excel** pour le classeur.

Résultat : le fichier se télécharge. Le document reprend le détail des mouvements du plus récent au plus ancien, les crédits en vert, puis le sommaire par projet et la synthèse mensuelle. Le classeur porte quatre feuilles : les feuilles de temps, le sommaire par projet, la synthèse mensuelle et ce qui reste à facturer.

Envoyer le rapport par courriel

L'envoi assemble le document, le classeur et un courriel aux couleurs de la maison, en un seul geste.

1. Ouvrez la banque et sélectionnez **Envoyer rapport**. L'assistant s'ouvre avec les destinataires déjà remplis.
2. Ajoutez ou retirez des **Destinataires**.
3. Ajustez le **Sujet** et le **Corps du message**.
4. Facultatif : sélectionnez **Prévisualiser PDF** pour relire le document avant l'envoi.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultat : le courriel part avec le document et le classeur en pièces jointes, et la date du **Dernier rapport** se met à jour sur la fiche. L'envoi est consigné dans le fil de discussion de la banque.

Programmer l'envoi automatique

Quand le rythme est stable, l'envoi se fait tout seul et vous n'y pensez plus.

1. Ouvrez la banque et allez à l'onglet **Destinataires**.
2. Vérifiez que les destinataires sont les bons.
3. Cochez **Envoi automatique**.
4. Choisissez la **Fréquence d'envoi** : chaque semaine, aux deux semaines ou chaque mois.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultat : la colonne **Auto** est cochée dans la liste des banques. L'envoi part le lundi pour le rythme hebdomadaire, un lundi sur deux pour le rythme aux deux semaines, le premier jour du mois pour le rythme mensuel.

Armer une alerte de seuil

L'alerte prévient avant la panne sèche, pour que le renflouement arrive à temps. Trois modes existent, et ils s'excluent l'un l'autre.

1. Ouvrez la banque et allez à l'onglet **Paliers**.
2. Dans **Mode de palier**, choisissez **Heures non facturées**, **% du budget** ou **Solde sous seuil**.
3. Pour le mode par pourcentage, saisissez le **Budget alloué (h)**.
4. Dans **Paliers à surveiller**, ajoutez une ligne par seuil, avec sa valeur et son **Libellé**.
5. Facultatif : nommez des **Destinataires des alertes** distincts de ceux du rapport.
6. Laissez **Notifier les followers internes** coché pour que l'équipe soit prévenue aussi.
7. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Vérifier les paliers maintenant**.

Résultat : un message indique combien de paliers viennent de se déclencher. Chaque déclenchement envoie un courriel avec le classeur en pièce jointe et laisse une trace dans l'historique.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Armer des paliers sur une banque déjà en dessous de plusieurs d'entre eux les fait tous partir à la première vérification. Pour éviter la rafale en cours de mandat, ajoutez d'abord les lignes désactivées, puis activez-les une à une.

Relire les alertes déjà parties

L'historique dit ce qui a été envoyé, quand, à qui et sur quelle mesure.

1. Ouvrez la banque.
2. Sélectionnez le bouton d'accès rapide **Alertes envoyées**.
3. Ouvrez une ligne pour voir le mode, la valeur du palier, la valeur mesurée, les destinataires et le classeur joint.

Résultat : la liste des envois, filtrable par mode et par banque. Rien ne s'y modifie : c'est une trace, pas un brouillon.

Laisser le client suivre son solde

Le client n'a rien à demander : son solde est dans son espace client, avec le détail et les deux fichiers.

1. Assurez-vous que le contact du client a un accès portail (voir Contacts).
2. Demandez-lui d'ouvrir son espace client.
3. Il sélectionne la carte **Banque d'heures**, puis sa banque.

Résultat : il voit le solde, le tableau des mouvements et le sommaire par projet, et il télécharge lui-même le document ou le classeur. Il ne voit que la banque de son entreprise.

Les menus, un à un

Banque d'heures : menu de regroupement, qui porte le nom de l'application et n'ouvre aucun écran.

Banque d'heures › **Clients** : la liste des banques, une par client, avec les colonnes **Client**, **Solde (h)**, **Auto** et **Dernier rapport**. Boréal en a trois. La recherche filtre sur le client et distingue les fiches actives des fiches archivées. C'est l'écran d'accueil de l'application, illustré plus haut; le formulaire d'une banque s'ouvre en sélectionnant sa ligne.

L'historique des alertes n'a pas d'entrée de menu : il s'atteint par le bouton d'accès rapide **Alertes envoyées** du formulaire d'une banque.

Référence

Champs du formulaire Banque d'heures

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le titre de la fiche.	Vide; le nom du client sert alors d'identification
Client	Le client dont on suit le forfait.	Obligatoire
Projets inclus	Les projets dont les heures débitent le forfait.	Vide; sans projet, aucun débit
Filtre sociétés, Sociétés	Restreint les factures créditrices à certaines sociétés, ou les en exclut.	Toutes les sociétés
Partenaires de facturation	Les contacts à qui les factures sont émises, si ce n'est pas le contact commercial.	Vide
Filtre produits, Produits	Restreint le crédit à certaines lignes de facture, ou les en exclut.	Toutes les lignes
Factures additionnelles	Des factures ajoutées à la main au calcul des crédits.	Vide
Ajustements manuels	Les entrées positives ou négatives hors heures et hors factures.	Vide
Destinataires du rapport	Les personnes qui reçoivent le rapport périodique.	Vide
Envoi automatique	Active l'envoi périodique du rapport.	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fréquence d'envoi	Chaque semaine, aux deux semaines ou chaque mois.	Chaque semaine
Solde actuel	Le solde calculé, aussi offert en bouton d'accès rapide.	Calculé
Dernier rapport	Date et heure du dernier envoi.	Vide
Mode de palier	Le mode d'alerte retenu, ou aucun.	Désactivé
Budget alloué (h)	La référence du mode par pourcentage. Changer cette valeur réarme tous les paliers.	Vide
Destinataires des alertes	Les destinataires propres aux alertes.	Vide; les destinataires du rapport servent alors
Notifier les followers internes	Publie aussi l'alerte dans le fil de discussion, à l'intention de l'équipe.	Coché

Champs d'un palier de notification

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Seuil	Des heures pour les modes **Heures non facturées** et **Solde sous seuil**, un pourcentage de 0 à 100 pour le mode **% du budget**. Une valeur négative pose le palier sous zéro, ce qui sert sur un compte postpayé.	Obligatoire; zéro est refusé
Libellé	Le texte qui identifie le palier dans l'alerte et dans l'historique.	Vide
Armé	Indique que le palier est prêt à déclencher.	Calculé
Dernier déclenchement	Date et heure du dernier envoi de ce palier.	Vide

Champs de l'assistant Envoyer le rapport

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Banque d'heures	La fiche dont le rapport part.	Reprise de la fiche ouverte
Destinataires	Les personnes à qui le courriel est adressé.	Les destinataires du rapport
Sujet	L'objet du courriel.	Rempli à partir du nom du client
Corps du message	Le texte du courriel, modifiable avant l'envoi.	Rempli par le gabarit de courriel

Champs d'un ajustement manuel

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Date	La date à laquelle l'ajustement se range dans le détail.	Aujourd'hui
Heures	Positif pour créditer, négatif pour débiter.	Obligatoire
Description	Le libellé affiché dans le rapport et sur le portail.	Obligatoire

Rapports et exports

- **État des banques d'heures** : le document imprimable, aux couleurs de la société, avec le détail des mouvements, les crédits en vert, le sommaire par projet et la synthèse mensuelle. Ses colonnes sont la date, les heures, le solde cumulé, la description, le projet et la tâche.
- **Classeur** : quatre feuilles, les feuilles de temps, le sommaire par projet, la synthèse mensuelle et ce qui reste à facturer.
- Les deux fichiers s'obtiennent aussi bien par les boutons du formulaire que par le courriel d'envoi, et le client les télécharge lui-même depuis son espace.

Automatisations

- **Envoi des rapports** : une vérification par jour. Partent alors les banques dont l'envoi automatique est coché et dont le rythme tombe ce jour-là, le lundi pour l'hebdomadaire, un lundi sur deux pour le rythme aux deux semaines, le premier du mois pour le mensuel.
- **Vérification des paliers** : une fois par jour également, un peu plus tard. Pour chaque banque dont le mode n'est pas désactivé, chaque palier armé dont la mesure atteint le seuil envoie son alerte, avec le classeur en pièce jointe.
- **Réarmement** : un palier ne se redéclenche pas tant que la situation n'a pas changé. Une nouvelle facture validée réarme le mode par heures non facturées, un changement de budget réarme le mode par pourcentage, et une remontée du solde au-dessus du seuil réarme le mode par solde.
- Installer ou mettre à jour le module n'envoie rien : le mode de palier est désactivé par défaut sur toutes les banques.

Pages publiques et portail

- Un client connecté à son espace voit la carte **Banque d'heures** et, derrière elle, la liste de ses banques.
- La page de détail montre le solde, le tableau des mouvements et le sommaire par projet.
- Deux liens de téléchargement donnent le document et le classeur, dans la même version que la vôtre.
- Aucune de ces pages n'est publique : elles exigent un compte portail rattaché au bon client.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_onboarding_base` (Banque d'heures, panneau d'accueil). Affiche au-dessus de la liste des banques un panneau qui rappelle les étapes de la mise en route, jusqu'à ce qu'on le referme. Installé sur la démo; il ne change rien au calcul du solde.

MODULE

`bluefox_branding` (tous les documents, identité de marque). Donne au document et au courriel du rapport l'en-tête, le logo et les couleurs de la société. Installé sur la démo; les réglages sont décrits dans Paramètres et identité de marque.

Comprendre

Le solde n'est pas un compte de banque. Rien n'est débité ni crédité nulle part : le chiffre est recalculé à chaque affichage à partir des heures, des factures et des ajustements. Corriger une feuille de temps d'il y a trois semaines change donc le solde d'aujourd'hui. C'est voulu : le solde dit la vérité du moment, pas l'histoire d'une écriture.

Les heures débitent, les factures créditent. Consigner du temps ne facture rien, et facturer un bloc ne consomme rien. C'est la séparation qui rend le suivi honnête : une facture émise rehausse le solde le jour de sa validation, pas le jour du paiement, et une heure saisie le baisse le jour du travail.

Le forfait prépayé et le compte postpayé sont deux usages du même outil. Sur un forfait, le client achète d'avance, le solde part d'un nombre positif et descend. Sur un compte postpayé, il n'achète rien d'avance, les heures s'accumulent en dette et chaque facture ramène le solde vers zéro. Dans ce second cas, un palier posé sous zéro, par exemple à moins douze heures, alerte quand la dette dépasse douze heures, et se réarme à la facture suivante. L'alerte parle alors de dette, et c'est ce mot que le client lit dans l'objet du courriel.

Pourquoi préférer un palier sous zéro aux heures non facturées. Le mode par heures non facturées compte à partir de la dernière facture validée seulement. Les heures qu'une facture n'a pas couvertes sortent donc de la mesure, et l'alerte arrive en retard de ce résidu. Le palier sur le solde, lui, part du solde réel.

Un palier ne crie qu'une fois. Tant que rien ne change dans la situation qui a provoqué l'alerte, elle ne repart pas. C'est ce qui évite de recevoir le même avertissement chaque matin. Le revers est qu'un palier armé au mauvais moment garde le silence jusqu'au prochain réarmement : la vérification manuelle sert justement à le prendre de court.

Une trace, pas un journal modifiable. Chaque alerte laisse un enregistrement avec le mode, le seuil, la valeur mesurée, les destinataires et le fichier joint. Rien ne s'y efface ni ne s'y corrige, pour que la question « pourquoi n'ai-je pas été prévenu » ait toujours une réponse vérifiable.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le solde reste à 0,00 alors que l'équipe a saisi des heures.	Aucun projet n'est rattaché dans l'onglet **Projets**, comme sur les fiches de la démo.	Ajoutez les projets du mandat, puis rouvrez la fiche.
Une facture n'apparaît pas en crédit.	Elle n'est pas validée, ou un filtre de société, de partenaire ou de produit l'écarte.	Validez la facture, ou élargissez les filtres de l'onglet **Facturation**, ou ajoutez-la dans **Factures additionnelles**.
Le rapport automatique n'est jamais parti.	**Envoi automatique** est décoché, ou aucun destinataire n'est nommé.	Cochez l'envoi, choisissez la fréquence et ajoutez au moins un destinataire.
Aucune alerte ne part malgré un solde bas.	Le mode de palier est resté désactivé, ou le palier n'est pas armé depuis son dernier déclenchement.	Choisissez un mode, puis sélectionnez **Vérifier les paliers maintenant** pour voir ce qui se déclenche.
Une volée d'alertes part d'un coup.	Plusieurs paliers déjà franchis ont été activés en même temps.	Désactivez les lignes, réactivez-les une à une, ou laissez passer la première vague.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Un palier refuse de s'enregistrer avec la valeur zéro.	Zéro est refusé, pour qu'une ligne enregistrée par mégarde n'alerte pas au premier solde vide.	Saisissez une valeur, positive pour un plancher au-dessus de zéro, négative pour un compte postpayé.
Le client ne voit pas sa banque dans son espace.	Son contact n'a pas d'accès portail, ou il n'est pas rattaché à la bonne entreprise.	Créez l'accès portail et vérifiez le rattachement dans Contacts.

Voir aussi

- Feuilles de temps : les heures qui débitent le forfait.
- Facturation : les factures qui le rechargent.
- Projet : les projets inclus dans une banque et l'activation des heures.
- Contacts : les accès portail des clients qui consultent leur solde.
- Paramètres et identité de marque : le logo et les couleurs des rapports.



PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Base de connaissances

Tenir les politiques, procédures et registres de l'organisation, suivre les décisions d'un mandat et prouver qui a reçu quelle version.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Base de connaissances, Document Nextcloud Sync, Documents : Approbation à plusieurs, Corporate Governance, Credentials · Révisé le 2026-09-12

L'application **Base de connaissances** réunit deux choses qui traînent d'habitude ailleurs : la documentation de l'organisation (politiques, procédures, manuels, registres) et le suivi des décisions d'un mandat. Elle s'adresse aux personnes qui tiennent les politiques à jour, à celles qui mènent un projet d'implantation et à celles qui doivent démontrer qu'une procédure a bien été diffusée. Le résultat est une documentation datée, versionnée et distribuée, et une matrice par mandat qui remplace le chiffrier de suivi. C'est le chapitre le plus fourni du guide, parce que l'application couvre le plus de terrain.

Vue d'ensemble

Quatre notions structurent l'application.

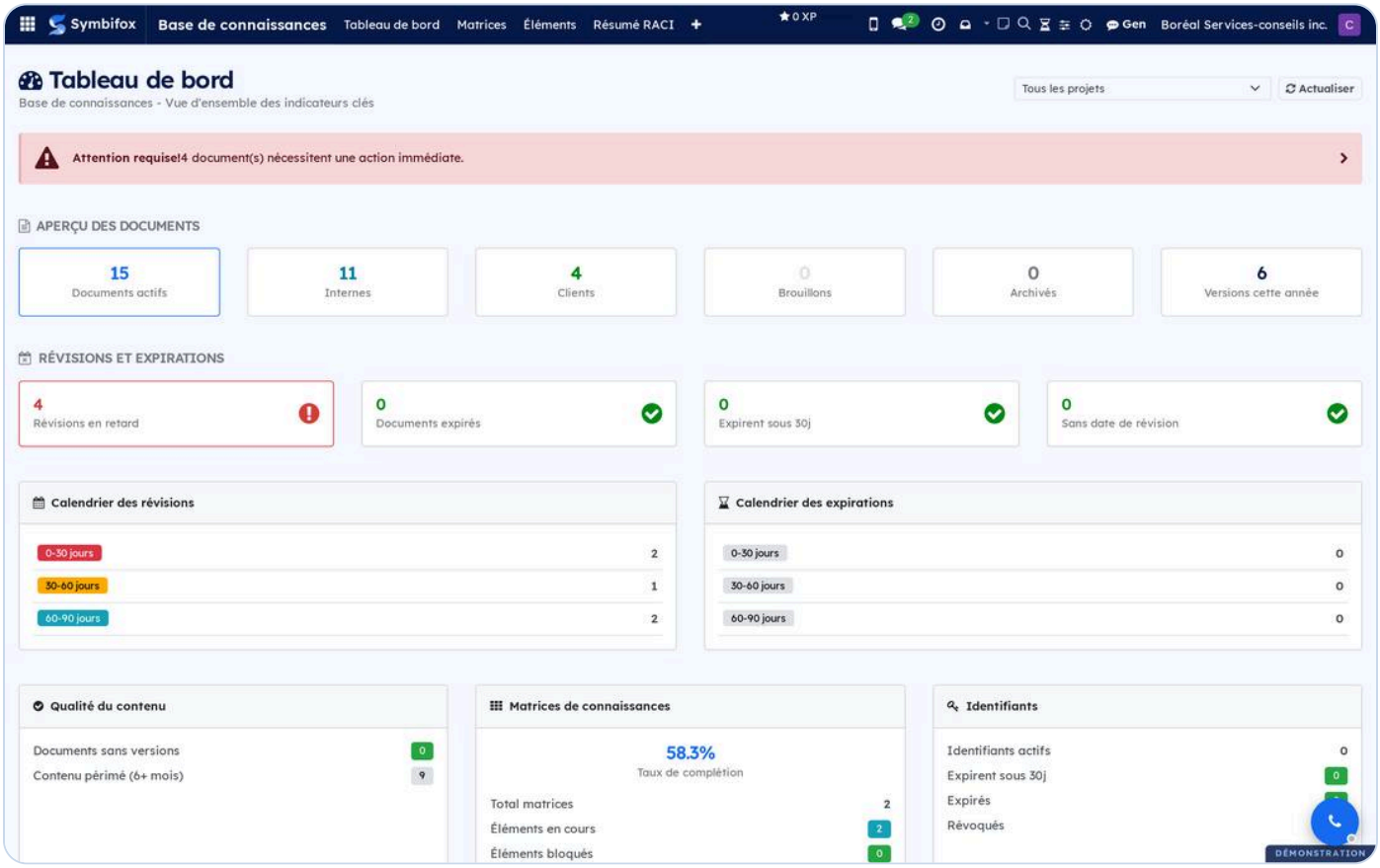
Un **document** est une fiche : un nom, une référence, un type, un responsable, une date de prochaine révision. Son contenu, lui, vit dans des **versions**. Une version porte un numéro, un journal des modifications, un approbateur et une date d'entrée en vigueur. Publier une version fige son contenu : c'est cette version-là qui a été distribuée, et elle ne bougera plus. Le corps d'un document peut se rédiger directement dans Symbifox, section par section, ou rester un pointeur vers un fichier externe.

Une **distribution** relie une version à quelqu'un : un client ou un employé. Elle enregistre la date d'envoi, la méthode, et l'**accusé de réception** quand la personne confirme. Une distribution devient obsolète toute seule dès qu'une version plus récente paraît. C'est la fonction qui répond à la question « qui a lu quoi, et quand », et elle est éteinte par défaut.

Une **matrice de connaissances** regroupe les **éléments** d'un mandat : une décision à prendre, une information à obtenir, un contenu à produire. Chaque élément porte sa section, sa phase, son responsable, son échéance, son statut et ses pièces jointes. La matrice se rattache à un projet et calcule sa progression seule. Une matrice peut aussi servir de modèle, à recopier d'un mandat à l'autre.

Enfin, la **gouvernance corporative** tient les résolutions, les registres d'administrateurs et de dirigeants, le calendrier des obligations annuelles et le livre des minutes. Le **coffre d'identifiants** range les mots de passe et les clés d'un projet, chiffrés, avec leur date d'expiration.

Le tableau de bord rassemble tout cela en chiffres cliquables.



Le tableau de bord

L'application se rattache à Projet : une matrice appartient à un projet, un élément peut engendrer une tâche, un document peut être classé sous un mandat. Les décisions consignées ici alimentent les étapes d'une carte de processus (voir Cartographies de processus) et se retrouvent dans les comptes rendus de rencontre. Les documents peuvent vivre sur Nextcloud plutôt que dans Symbifox (voir Nextcloud et Collabora).

Ce qui distingue l'approche Symbifox : la fiche et le contenu sont deux choses différentes. Le cycle de vie, les dates, la diffusion et la preuve de réception restent dans Symbifox, quel que soit l'endroit où le fichier est rangé.

Configuration

Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres**, sur la fiche de l'utilisateur. L'application en compte plusieurs, indépendants les uns des autres :

- **Connaissances**, utilisateur ou gestionnaire : consulter les matrices et les éléments, ou les administrer. Seul le gestionnaire voit le menu **Configuration**.
- **Documents**, utilisateur ou gestionnaire : le menu **Documentation** entier s'ouvre à l'utilisateur; le gestionnaire ajoute les types de documents et les sections de documents.
- **Distribution et accusés de réception** : les trois menus de diffusion. Un droit à part, parce que la liste des personnes qui n'ont pas encore accusé réception est une information sensible.

- **Identifiants**, utilisateur ou gestionnaire : le menu **Identifiants**. Un identifiant marqué restreint ne montre son mot de passe qu'au gestionnaire.
- **Gouvernance corporative**, gestionnaire : le menu **Gouvernance corporative** et ses cinq écrans.

Une personne sans aucun de ces droits ne voit pas l'application.

Paramètres

Les réglages vivent dans **Paramètres**, section **Base de connaissances** :

- **Distribution et accusés de réception** : active la diffusion. Décoché, les trois menus de diffusion disparaissent, les rappels cessent et les blocs correspondants sortent du tableau de bord. Rien n'est supprimé : les distributions et les accusés déjà obtenus restent en base.
- **Rapport automatique activé** et **Destinataires du rapport** : le sommaire du tableau de bord part par courriel aux deux semaines, aux adresses saisies. **Envoyer maintenant** déclenche un envoi immédiat pour vérifier le résultat.
- **Configuration Nextcloud par défaut** : la connexion proposée aux nouveaux documents, si vous rangez vos fichiers sur Nextcloud.

Données de base

Trois jeux de données de référence sont fournis, prêts à servir, et se modifient dans **Base de connaissances** › **Configuration** :

- les **sections** de matrice, seize sur la démonstration, qui classent les éléments (cadrage et périmètre, données et reprise, conformité et vie privée, exploitation et soutien, formation et adoption);
- les **types de documents**, vingt-deux sur la démonstration, qui distinguent un manuel d'utilisation d'une politique RH ou d'un registre. Chaque type dit s'il est interne ou destiné aux clients, et porte son **Gabarit de sections** ;
- les **sections de documents**, quatorze sur la démonstration, le catalogue des sections qui composent le corps d'une politique rédigée dans Symbifox.

Ajoutez vos types avant de créer vos premiers documents : c'est le type qui décide des sections et du caractère interne du document.

Premiers pas

Ce parcours crée une matrice sur un mandat de Boréal, y consigne une décision et en sort un rapport.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Matrices** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Nom**, saisissez « Migration ERP, matrice de suivi », puis choisissez le **Projet** auquel elle se rattache. Enregistrez.
3. Dans l'onglet **Éléments**, sélectionnez **Ajouter une ligne**. Saisissez l'**ID de décision** « D1 », choisissez la **Section** « Cadrage et périmètre » et décrivez l'**Élément de décision** : « Périmètre fonctionnel de la phase 1 ».
4. Ouvrez la ligne pour compléter sa fiche : **Type** « Décision », **Phase** « Découverte », **Assigné à** et **Date limite**.
5. Quand la décision est prise, sélectionnez **Accepter**. Le bandeau de statut passe à **Accepté**.
6. Sélectionnez **Créer une tâche** pour faire descendre le travail qui en découle dans le projet.
7. Revenez à la matrice et sélectionnez **Imprimer PDF**.

Vous avez une matrice qui affiche sa progression, un élément décidé et daté, une tâche reliée et un rapport à envoyer. La suite montre comment tenir la documentation de la même façon.

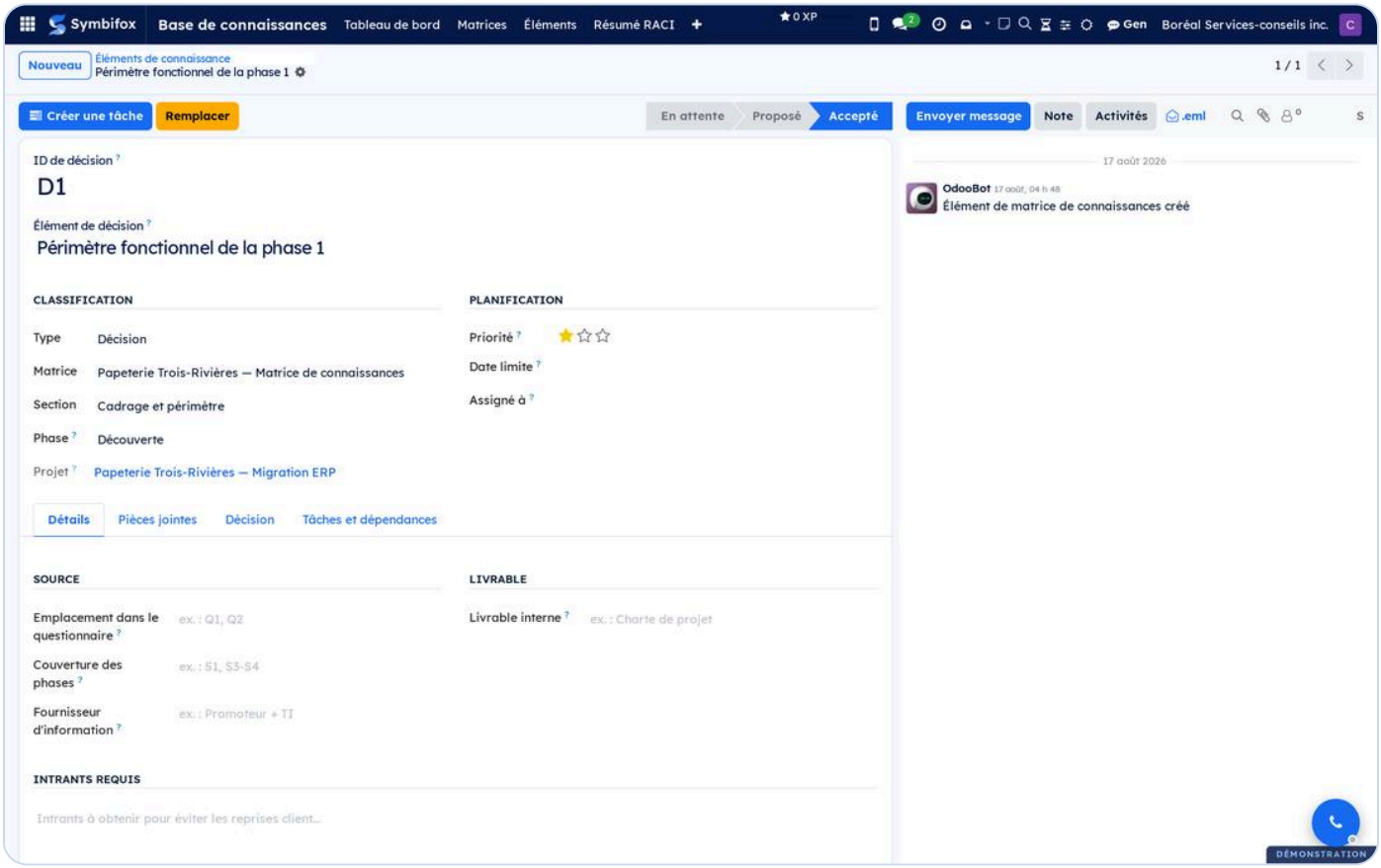
Tâches courantes

Consigner une décision et la faire avancer

Un élément de matrice sert autant à réclamer une information qu'à graver une décision et son contexte.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Éléments** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez l'**ID de décision**, la **Matrice**, la **Section** et l'**Élément de décision**.
3. Dans **Classification**, choisissez le **Type** (information, décision, contenu) et la **Phase**.
4. Dans **Planification**, réglez la **Priorité**, la **Date limite** et **Assigné à**.
5. Dans l'onglet **Décision**, remplissez le **Contexte**, la **Décision**, les **Alternatives considérées**, la **Justification** et les **Conséquences**.
6. Sélectionnez **Proposer**, puis **Accepter** ou **Rejeter** selon l'issue.

Le bandeau de statut montre où en est l'élément. Un élément d'information suit l'autre chemin : **Démarrer**, **Marquer complété**, ou **Marquer S/O** quand la question tombe. **Réinitialiser** ramène en attente. **Remplacer** crée un successeur et marque la décision actuelle comme remplacée, sans l'effacer : une décision périmée reste lisible avec ce qui l'a remplacée.



Un élément de matrice

> **ASTUCE**
> Le menu **Action** de la liste des éléments applique **M'assigner**, **Démarrer**, **Marquer complété**, **Marquer S/O** et **Réinitialiser** à toute une sélection d'un coup.

Relier un élément à une tâche et à ses dépendances

Une décision qui ne descend nulle part reste une intention.

1. Ouvrez l'élément.
2. Sélectionnez **Créer une tâche** : le nom, la description, la personne assignée et l'échéance sont repris de l'élément.
3. Ouvrez l'onglet **Tâches et dépendances** pour voir les tâches déjà reliées.
4. Dans **Bloqué par**, désignez les éléments qui doivent être réglés avant celui-ci.

L'élément affiche alors le nombre de tâches liées dans ses boutons d'accès rapide, et une pastille signale qu'il est bloqué tant que ses préalables ne sont pas complétés. La tâche, elle, apparaît normalement dans le projet.

Capturer une décision depuis une conversation

Une décision se prend souvent dans un courriel versé au fil de discussion d'une tâche, pas dans un formulaire.

1. Ouvrez la tâche de projet, dans Projet.
2. Dans le fil de discussion, repérez le message qui contient la décision.
3. Sur ce message, sélectionnez l'icône d'ampoule.
4. Le formulaire d'un nouvel élément s'ouvre, pré-rempli : projet, matrice, auteur, corps du message cité, tâche reliée et identifiant provisoire.
5. Complétez la section et le statut, puis enregistrez.

L'élément rejoint la première matrice active du projet et vous est assigné. Le geste n'est offert qu'aux personnes internes, sur les tâches de projet.

Importer une matrice depuis un chiffrier

Une matrice qui existe déjà dans un chiffrier entre sans ressaisie.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Configuration** › **Importer depuis CSV**.
2. Choisissez la **Matrice cible**.
3. Sélectionnez **Charger votre fichier** et prenez votre fichier.
4. Réglez le **Délimiteur** : point-virgule, virgule ou tabulation.
5. Cochez **Lignes d'en-tête à ignorer** et indiquez combien de lignes sauter.
6. Cochez **Mettre à jour les éléments existants** pour qu'un identifiant déjà présent soit mis à jour plutôt que dupliqué.
7. Vérifiez le compte **Éléments à importer**, puis lancez l'importation.

Les éléments rejoignent la matrice choisie. Les lignes dont l'identifiant de décision existe déjà sont mises à jour ou ignorées, selon la case cochée.

Repartir d'un modèle de matrice

Un mandat qui ressemble au précédent n'a pas à se remonter de zéro.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle à réutiliser, ou créez-en un en cochant **Est un modèle** sur une matrice existante.
3. Recopiez-le vers le projet visé.
4. Ouvrez la nouvelle matrice et ajustez les éléments au mandat.

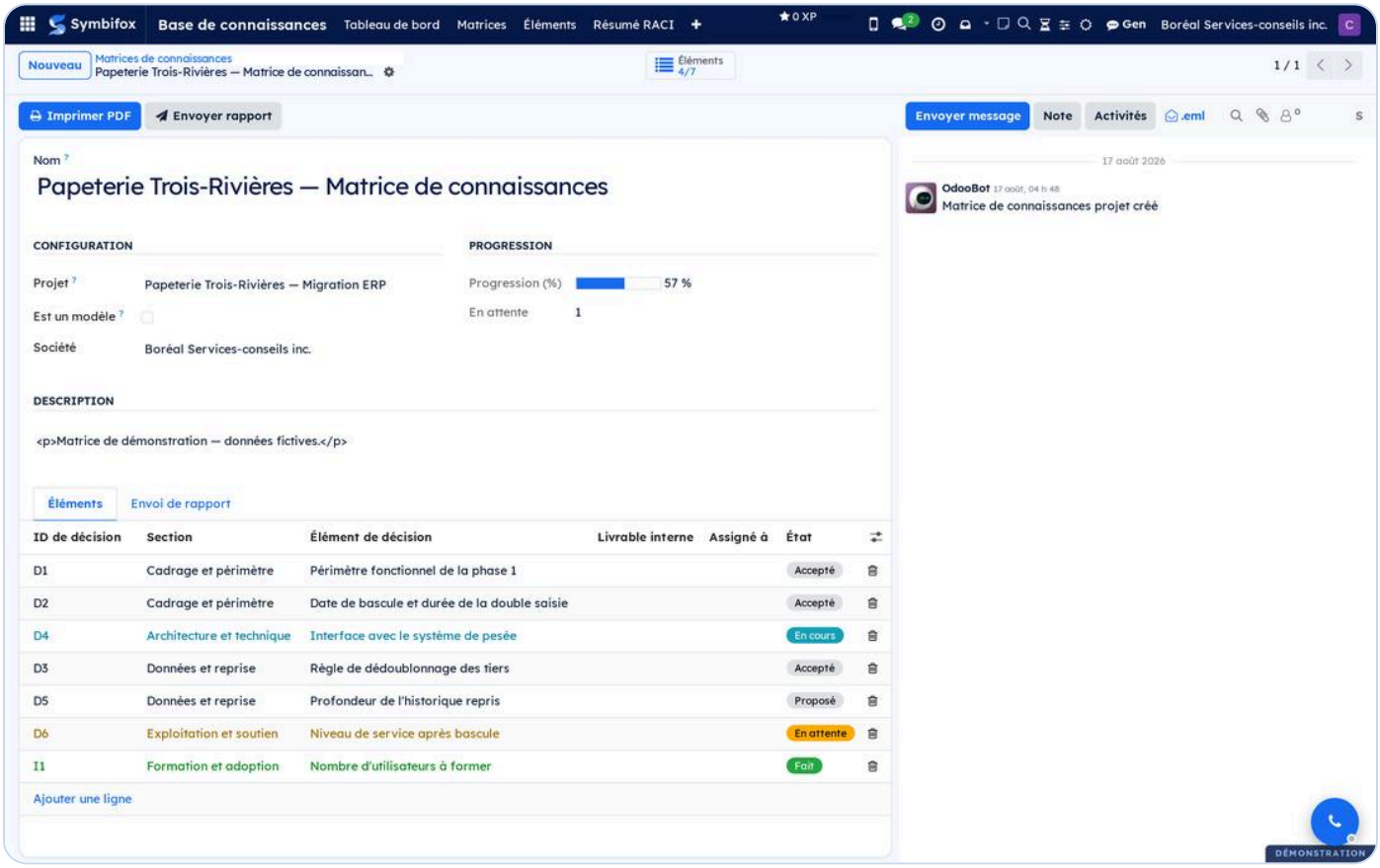
Le menu **Modèles** et le menu **Matrices** montrent les mêmes fiches, filtrées différemment : la case **Est un modèle** est tout ce qui les sépare.

Envoyer le rapport d'une matrice à un client

Le rapport donne au client l'avancement réel du mandat, sans monter un tableau à la main.

1. Ouvrez la matrice.
2. Sélectionnez **Imprimer PDF** pour l'obtenir tout de suite, avec ses indicateurs, sa barre de progression et ses éléments groupés par section.
3. Pour l'envoyer, sélectionnez **Envoyer rapport**.
4. Dans l'assistant, choisissez les **Destinataires**, ajustez le **Sujet** et le **Corps du message**.
5. Facultatif : sélectionnez **Prévisualiser PDF** pour relire avant l'envoi.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Le courriel part aux couleurs de votre organisation, le rapport en pièce jointe. Pour un envoi récurrent, ouvrez l'onglet **Envoi de rapport** de la matrice, cochez **Envoi automatique**, choisissez les **Destinataires du rapport** et la **Fréquence** : hebdomadaire, aux deux semaines, mensuelle ou à intervalle libre.



Une matrice et ses éléments

Voir qui porte quoi dans un mandat

Le résumé RACI répond d'un coup à « qui est responsable de combien de choses, sur ce mandat ».

1. Renseignez, dans vos éléments, **Assigné à**, **Décideur**, **Consultés** et **Informés**.
2. Allez à **Base de connaissances** › **Résumé RACI**.
3. Lisez le tableau croisé : les personnes en lignes, les rôles en colonnes, le nombre d'éléments dans les cases.
4. Depuis la fiche d'un projet, utilisez le bouton d'accès rapide **RACI** pour n'obtenir que ce mandat.

L'écran est vide tant qu'aucun rôle n'est renseigné. Les quatre rôles y sont lus directement dans les éléments : il n'y a pas de deuxième liste à tenir.

Créer un document et le tenir à jour

La fiche du document porte son identité et son calendrier; son contenu vient après.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Documentation** › **Tous les documents** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom du document** et la **Référence**, puis choisissez le **Type**.
3. Indiquez le **Responsable**, et le **Projet** si le document appartient à un mandat. Laissez vide pour un document valable dans toute l'organisation.
4. Dans **Révision et expiration**, saisissez l'**Intervalle de révision (mois)** et, s'il y a lieu, la **Date d'expiration**.
5. Choisissez la **Source du corps** : **Fichier externe** ou **Rédigé dans Odoo**.

6. Enregistrez, puis sélectionnez **Activer**.

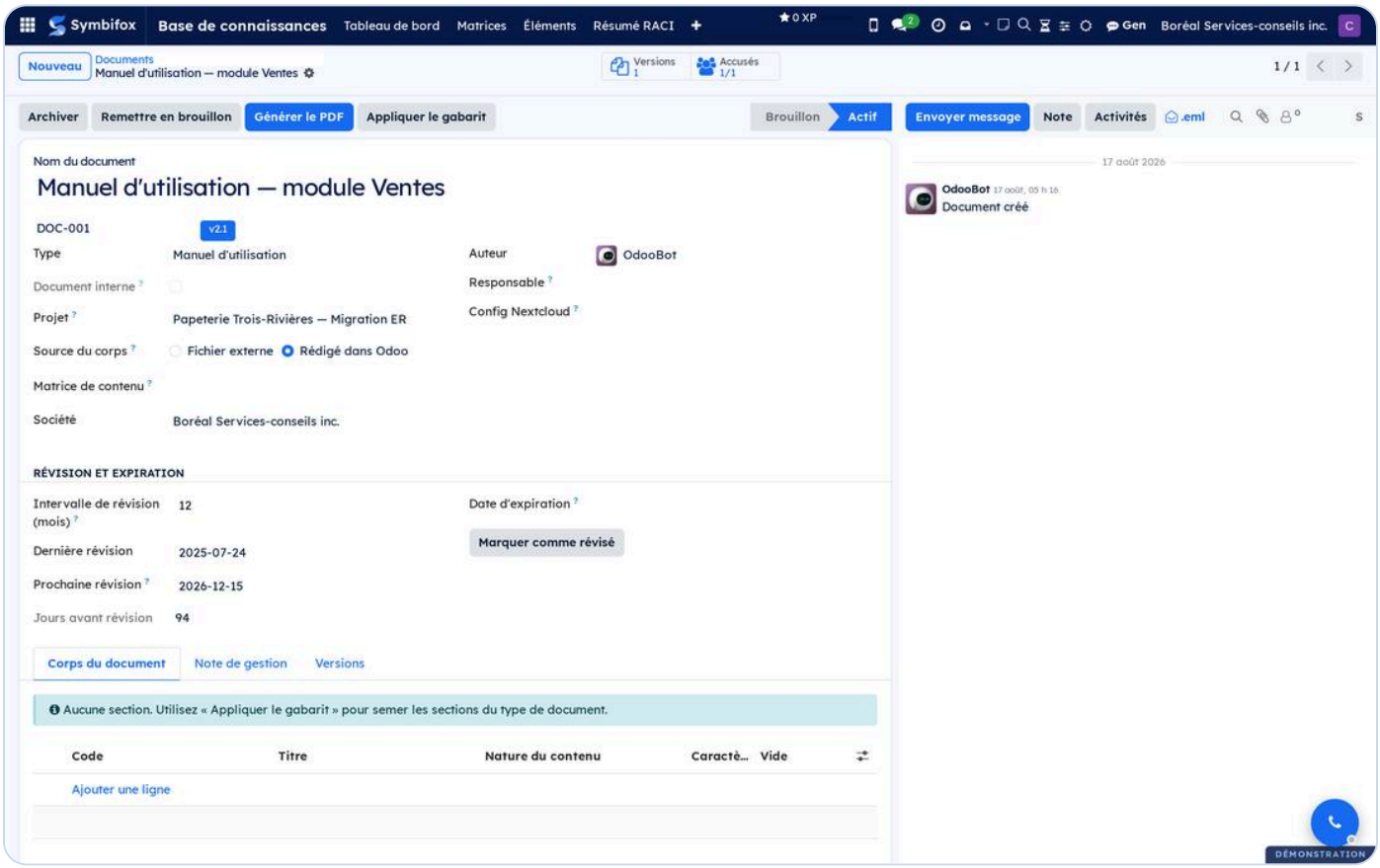
La **Prochaine révision** se calcule à partir de l'intervalle. Quand la relecture est faite, **Marquer comme révisé** reporte la date d'autant. **Archiver** sort le document de la circulation sans le détruire, et **Remettre en brouillon** le ramène en préparation.

Rédiger une politique dans Symbifox

Le texte vit dans la fiche plutôt que dans un fichier qui circule de poste en poste.

1. Ouvrez le document et réglez la **Source du corps** sur **Rédigé dans Odoo**.
2. Sélectionnez **Appliquer le gabarit** : les sections prévues par le type de document sont semées dans l'onglet **Corps du document**.
3. Rédigez chaque section. Les sections générées (historique des versions, gouvernance, approbations) se remplissent seules.
4. Sélectionnez **Générer le PDF** pour obtenir le document aux couleurs de votre organisation.

L'écran affiche le nombre de caractères rédigés, les sections vides et celles qui ont changé depuis la dernière publication. **Appliquer le gabarit** n'ajoute que les sections manquantes : il ne touche jamais à ce qui est déjà écrit.



Un document et son corps

> **NOTE**
> Un type de document sans gabarit de sections ne reçoit pas de corps interne : ses documents restent des pointeurs vers un fichier rangé ailleurs.

Publier une version

Publier est le geste qui date le contenu et le rend distribuable.

1. Ouvrez le document, onglet **Versions**, et créez une version.
2. Saisissez le numéro de **Version**, le **Type de modification** (majeure, mineure, éditoriale) et le **Résumé des modifications**.
3. Détaillez le **Journal des modifications**, et joignez le **Fichier du document** si le corps vit à l'extérieur.
4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**, puis **Approuver**.
5. Sélectionnez **Publier**.

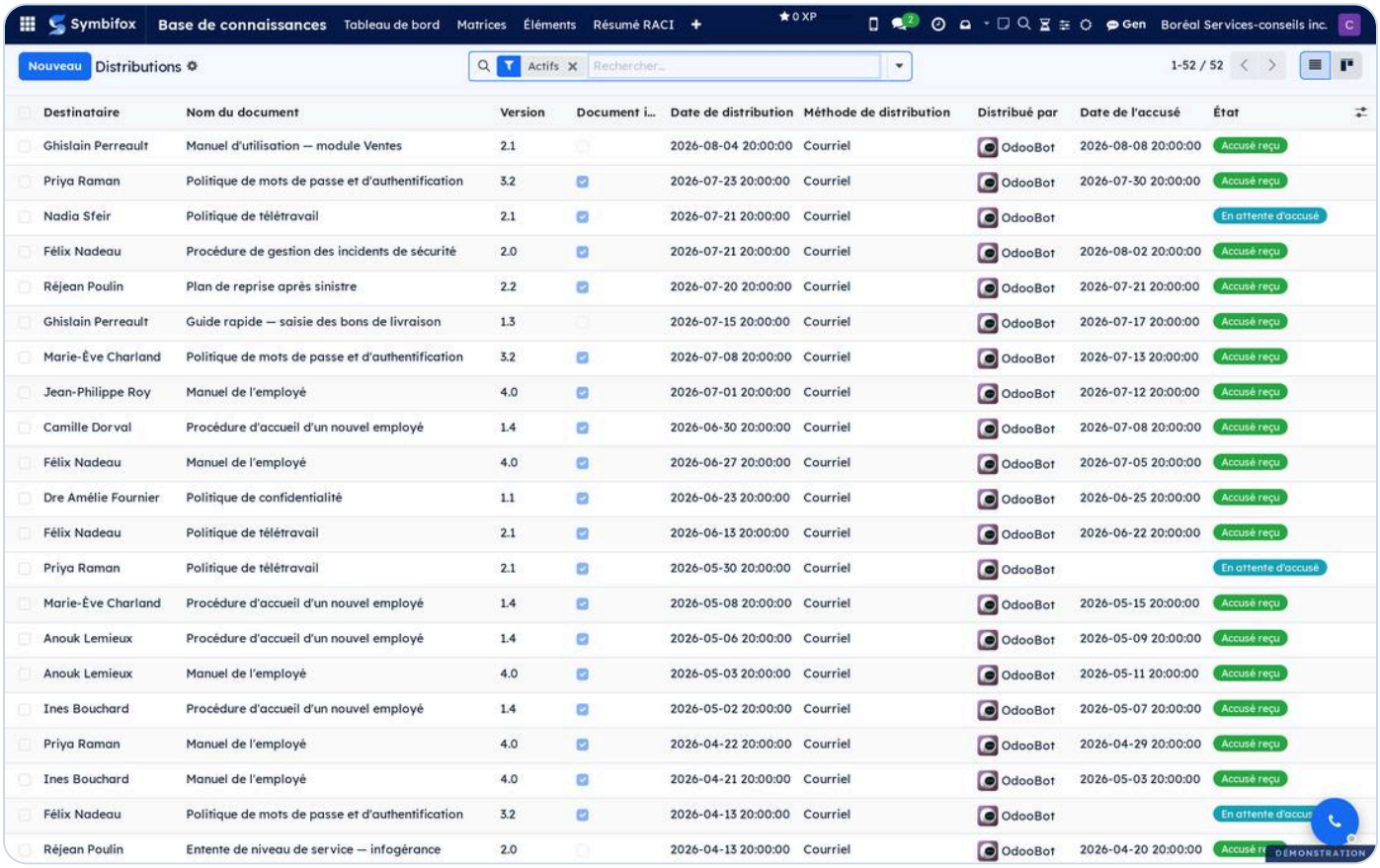
La version devient la version courante; la précédente passe en remplacée. **Retirer** sort une version publiée de la circulation, **Remettre en brouillon** la rouvre. Cochez **Correctif mineur** pour une retouche de forme : les accusés de réception déjà obtenus restent valides.

Distribuer un document et suivre les accusés

Une procédure diffusée sans trace de réception ne prouve rien.

1. Sur la version publiée, sélectionnez **Distribuer**.
2. Choisissez le **Type de destinataire**, puis le **Client** ou l'**Employé**, et la **Méthode de distribution**.
3. Cochez **Signature requise** si la lecture doit être signée.
4. Sélectionnez **Envoyer le document** : le message s'ouvre, pré-rempli, pour que vous le relisiez avant l'envoi.
5. Quand la personne confirme, sélectionnez **Marquer accusé reçu**; la date s'inscrit d'elle-même.
6. Relancez au besoin avec **Envoyer un rappel**.

La distribution passe de **En attente d'accusé** à **Accusé reçu**. **Rappeler** annule une distribution envoyée par erreur, **Remettre en attente** repart à zéro, et **Notifier mise à jour** prévient un destinataire qui détient une version périmée.



Les distributions et leurs accusés

Ranger un identifiant et changer son mot de passe

Le coffre garde les accès d'un projet ailleurs que dans un chiffrier partagé.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Identifiants** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom**, le **Projet** et le **Type** : c'est le type qui décide des champs affichés.
3. Remplissez l'**URL**, le **Nom d'utilisateur**, le **Mot de passe** ou la **Clé API**, et joignez le **Fichier de clé** s'il y a lieu.
4. Saisissez la **Date d'expiration** et cochez **Restreint** pour un accès sensible.
5. Après une vérification, sélectionnez **Vérifier** pour dater le contrôle.
6. Pour changer le mot de passe, sélectionnez **Rotation du mot de passe**, saisissez le nouveau deux fois, choisissez la **Raison**, puis confirmez.

Les mots de passe et les clés sont chiffrés. **Révoquer** retire un accès de la circulation et **Réactiver** le remet en service. La rotation laisse une trace datée dans le fil de discussion.

Adopter une résolution corporative

Une résolution se prépare, se propose, s'adopte, et s'imprime prête à signer.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Gouvernance corporative** › **Résolutions** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Titre**, le **Type de résolution**, la **Catégorie de sujet** et la **Date de la séance**.
3. Rédigez le préambule **ATTENDU QUE** et le corps **IL EST RÉSOLU QUE**.
4. Indiquez le **Proposeur**, le **Secondeur**, les votes, ou cochez **Adopté à l'unanimité**.

5. Dans l'onglet **Signataires**, ajoutez qui signe et en quelle **Qualité**.
6. Sélectionnez **Proposer**, puis **Adopter** ou **Rejeter**.
7. Sélectionnez **Imprimer PDF**.

La référence de la résolution est attribuée à la création. L'onglet **Documents** la rattache aux pièces du livre des minutes. Laissé vide, le bloc de signature d'une résolution du conseil reprend les administrateurs en poste à la date de la séance, pas ceux d'aujourd'hui.

Suivre les échéances corporatives

Le calendrier de conformité rappelle les obligations annuelles avant la date, pas après.

1. Allez à **Base de connaissances** › **Gouvernance corporative** › **Calendrier de conformité**.
2. Ouvrez l'événement, ou créez-en un avec son **Type d'événement**, son **Année fiscale** et sa **Date limite**.
3. Quand l'obligation est remplie, saisissez la **Référence de dépôt** et sélectionnez **Marquer complété**.
4. **Réinitialiser** rouvre un événement fermé par erreur.

L'état passe de **À venir** à **Échéance proche**, puis **En retard**, et enfin **Complété**. La vue calendrier montre l'année d'un coup.

Les menus, un à un

Base de connaissances : le menu de l'application; sans écran propre. Sur un écran étroit, les entrées qui dépassent se replient sous le bouton d'ajout de la barre de menus.

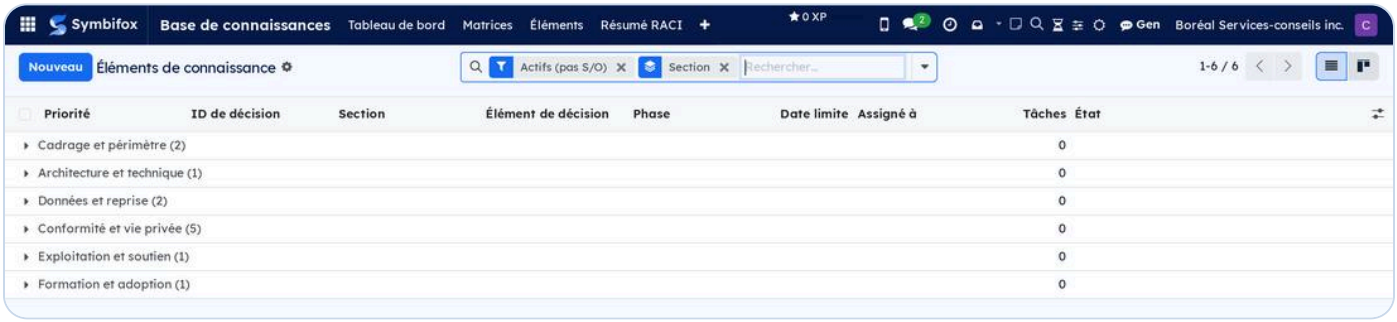
Base de connaissances › **Tableau de bord** : l'écran d'accueil. Un bandeau rouge annonce le nombre de documents qui demandent une action immédiate, puis viennent les blocs : aperçu des documents (actifs, internes, clients, brouillons, archivés, versions de l'année), révisions et expirations, calendriers de révision et d'expiration par paliers de trente jours, qualité du contenu, matrices de connaissances, identifiants, diffusion et gouvernance. Chaque chiffre est cliquable et ouvre la liste qu'il compte. Le sélecteur **Tous les projets**, en haut à droite, restreint le tableau à un mandat; les chiffres corporatifs, valables pour toute la société, disparaissent alors au lieu d'afficher un zéro trompeur.

Base de connaissances › **Matrices** : la liste des matrices, avec le nom, le projet, le nombre d'éléments, la progression en pourcentage et la case **Est un modèle**. Deux matrices sur la démonstration, à 57 % et 60 %.



Les matrices

Base de connaissances › **Éléments** : tous les éléments, groupés par section et filtrés sur les éléments actifs. Colonnes : priorité, identifiant de décision, section, élément de décision, phase, date limite, personne assignée, nombre de tâches et statut. Les filtres utiles portent sur le retard, l'échéance de la semaine, la priorité, le blocage et la phase.



Les éléments, par section

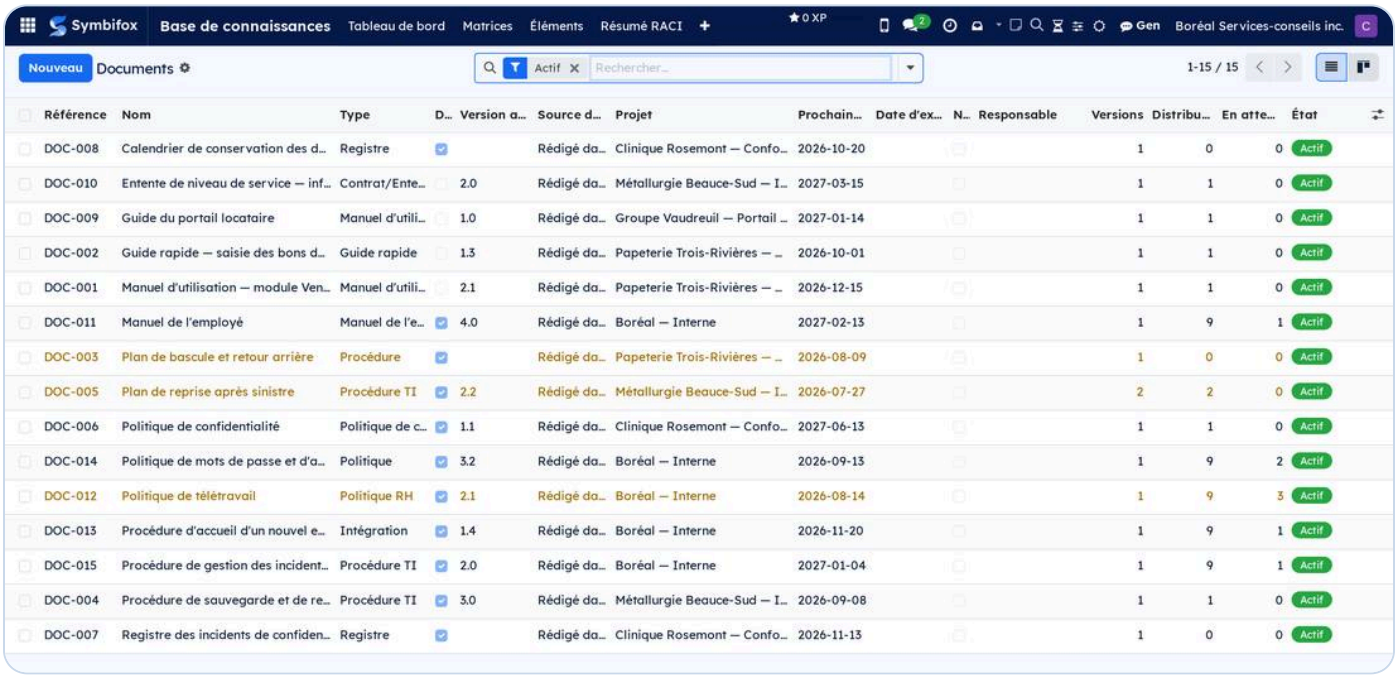
Base de connaissances › **Résumé RACI** : le tableau croisé des rôles par personne et par projet. Vide sur la démonstration : l'aide invite à renseigner les responsables, décideurs, consultés et informés dans les éléments.

Base de connaissances › **Modèles** : les matrices marquées comme modèles, à recopier vers un nouveau mandat.

Base de connaissances › **Identifiants** : le coffre, en liste ou en cartes. Vide sur la démonstration : l'aide rappelle que les mots de passe et les clés y sont chiffrés au repos.

Base de connaissances › **Documentation** : menu de regroupement; sans écran propre.

Base de connaissances › **Documentation** › **Tous les documents** : la liste complète, filtrée sur les documents actifs. Colonnes : référence, nom, type, document interne, version actuelle, source du corps, projet, prochaine révision, date d'expiration, responsable, nombre de versions, distributions, accusés en attente et état. Les dates de révision dépassées ressortent en couleur. Quinze documents sur la démonstration.



Tous les documents

Base de connaissances › **Documentation** › **Politiques et procédures** : la même liste, restreinte aux documents internes. C'est l'écran des politiques RH, des procédures TI et des manuels d'employés.

Base de connaissances › **Documentation** › **Documents clients** : la même liste, restreinte aux manuels, contrats et guides destinés aux clients.

Base de connaissances › **Documentation** › **À traiter** : les documents expirés, expirant bientôt ou dont la révision est en retard. L'écran à ouvrir en premier le lundi matin.

Base de connaissances › **Documentation** › **Distributions** : toutes les distributions, avec le destinataire, le nom du document, la version, la date de distribution, la méthode, la personne qui a distribué, la date de l'accusé et l'état. Cinquante-deux sur la démonstration, presque toutes accusées.

Base de connaissances › **Documentation** › **Accusés internes** : les mêmes distributions, restreintes aux employés. C'est la preuve de conformité interne : qui a confirmé avoir lu la politique, et à quelle date.

Base de connaissances › **Documentation** › **Documentation obsolète** : les destinataires qui détiennent une version périmée. Le point de départ d'une campagne de mise à jour.

Base de connaissances › **Gouvernance corporative** : menu de regroupement; sans écran propre.

Base de connaissances › **Gouvernance corporative** › **Résolutions** : les résolutions du conseil et des actionnaires, avec leur référence, leur type, leur date de séance et leur statut. Vide sur la démonstration.

Base de connaissances › **Gouvernance corporative** › **Registre des administrateurs** : les administrateurs, leurs dates de nomination et de fin, la raison de la fin et le domicile. Vide sur la démonstration.

Base de connaissances › **Gouvernance corporative** › **Registre des dirigeants** : les dirigeants et leur titre, avec l'historique des nominations. Vide sur la démonstration.

Base de connaissances › **Gouvernance corporative** › **Calendrier de conformité** : les obligations annuelles, en liste ou en calendrier. Colonnes : nom, type d'événement, année fiscale, date d'échéance, date de complétion, référence de dépôt et état. Cinq événements sur la démonstration, tous en retard, ce qui montre bien à quoi sert l'écran.

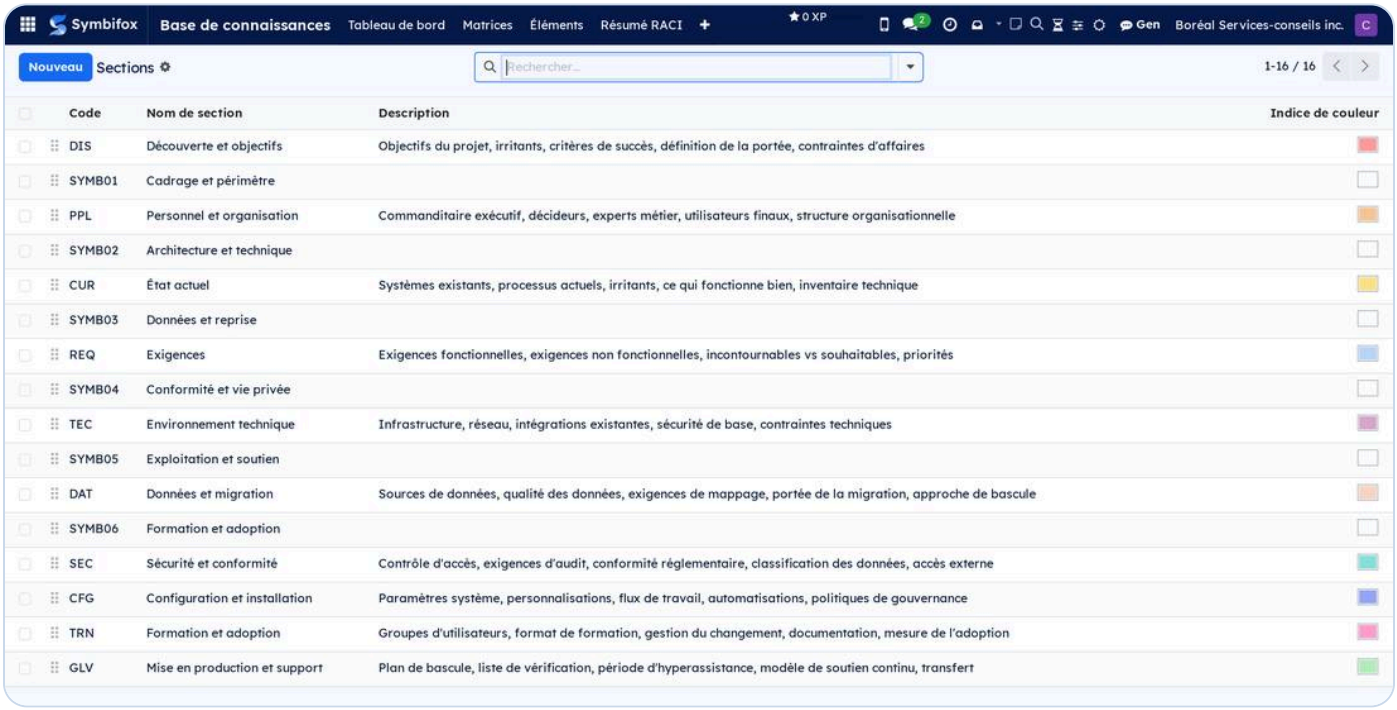


Le calendrier de conformité

Base de connaissances › **Gouvernance corporative** › **Livre des minutes** : les documents classés par section du livre des minutes (statuts, règlements, conventions d'actionnaires, procès-verbaux, formulaires déposés, états financiers). Un document n'y paraît qu'une fois sa section renseignée.

Base de connaissances › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au gestionnaire des connaissances.

Base de connaissances › **Configuration** › **Sections** : les sections de matrice, avec leur code, leur nom, leur description et leur couleur. Seize sur la démonstration, des sections générales (découverte et objectifs, exigences, sécurité et conformité) et des sections propres à une implantation.



Code	Nom de section	Description	Indice de couleur
DIS	Découverte et objectifs	Objectifs du projet, irritants, critères de succès, définition de la portée, contraintes d'affaires	
SYMB01	Cadrage et périmètre		
PPL	Personnel et organisation	Commanditaire exécutif, décideurs, experts métier, utilisateurs finaux, structure organisationnelle	
SYMB02	Architecture et technique		
CUR	État actuel	Systèmes existants, processus actuels, irritants, ce qui fonctionne bien, inventaire technique	
SYMB03	Données et reprise		
REQ	Exigences	Exigences fonctionnelles, exigences non fonctionnelles, incontournables vs souhaitables, priorités	
SYMB04	Conformité et vie privée		
TEC	Environnement technique	Infrastructure, réseau, intégrations existantes, sécurité de base, contraintes techniques	
SYMB05	Exploitation et soutien		
DAT	Données et migration	Sources de données, qualité des données, exigences de mappage, portée de la migration, approche de bascule	
SYMB06	Formation et adoption		
SEC	Sécurité et conformité	Contrôle d'accès, exigences d'audit, conformité réglementaire, classification des données, accès externe	
CFG	Configuration et installation	Paramètres système, personnalisations, flux de travail, automatisations, politiques de gouvernance	
TRN	Formation et adoption	Groupes d'utilisateurs, format de formation, gestion du changement, documentation, mesure de l'adoption	
GLV	Mise en production et support	Plan de bascule, liste de vérification, période d'hyperassistance, modèle de soutien continu, transfert	

Les sections de matrice

Base de connaissances › **Configuration** › **Importer depuis CSV** : l'assistant d'importation d'une matrice (voir Importer une matrice depuis un chiffrier).

Base de connaissances › **Configuration** › **Types d'identifiants** : les neuf catégories d'accès, chacune disant quels champs afficher (domaine, adresse, clé API, fichier de clé).

Base de connaissances › **Configuration** › **Types de documents** : les vingt-deux types, avec leur code, leur icône, la case document interne et leur onglet **Gabarit de sections**.

Base de connaissances › **Configuration** › **Nextcloud Documents** : les connexions au stockage Nextcloud. Vide sur la démonstration; voir Nextcloud et Collabora.

Base de connaissances › **Configuration** › **Sections de documents** : le catalogue des sections qui composent le corps d'un document. Quatorze sur la démonstration. Une section système est fournie par l'application et ne se supprime pas.

Référence

Champs du formulaire Document

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du document	Le titre du document	Obligatoire
Référence	Code unique, par exemple « DOC-014 »	Obligatoire
Type	Décide des sections du corps et du caractère interne	Obligatoire
Document interne	Politique ou procédure d'usage interne	Repris du type

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Langue, Traduction de	La langue du document, et le document dont il est la traduction	Langue obligatoire
Projet	Le mandat auquel le document appartient; vide pour toute l'organisation	Facultatif
Source du corps	Fichier externe, ou rédigé dans Symbifox	Fichier externe
Responsable, Auteur	Qui entretient le document, et qui l'a écrit	Facultatifs
Intervalle de révision (mois)	Sert à calculer la prochaine révision	Facultatif
Prochaine révision, Dernière révision	Le calendrier de relecture	Calculés, modifiables
Date d'expiration	Date après laquelle le document ne vaut plus	Facultatif
État	Brouillon, actif ou archivé	Brouillon
Version actuelle	Le numéro de la dernière version publiée	Calculé
Section du livre des minutes	Classe le document dans le livre des minutes	Facultatif

Champs du formulaire Élément de matrice

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
ID de décision	Identifiant court et stable, par exemple « D1 »	Obligatoire
Matrice, Section	Où l'élément se range	Obligatoires
Élément de décision	Ce qui est suivi, en une ligne	Obligatoire
Type	Information, décision ou contenu	Facultatif
Catégorie de décision, Niveau d'impact	La nature et la portée de la décision	Facultatifs
Phase	Découverte, requis, construction, tests, mise en production	Facultatif
Priorité, Date limite, Assigné à	La planification	Facultatifs
Statut	En attente, en cours, complété, S/O, proposé, accepté, rejeté, remplacé	En attente
Contexte, Décision, Alternatives, Justification, Conséquences	Le raisonnement consigné	Facultatifs
Décideur, Consultés, Informés	Les rôles, lus par le résumé RACI	Facultatifs
Bloqué par, Bloque	Les dépendances entre éléments	Facultatifs
En retard, Est bloqué	Signalés d'eux-mêmes	Calculés

Champs du formulaire Version de document

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Version	Le numéro, par exemple « 2.1 »	Obligatoire
Type de modification	Majeure, mineure ou éditoriale	Facultatif
Résumé des modifications	Une ligne : ce qui a changé	Facultatif
Journal des modifications	Le détail des changements	Facultatif
Fichier du document, Fichiers supplémentaires	Le fichier principal et ses annexes	Facultatifs
Approuvé par, Date d'approbation	Qui a approuvé, et quand	Renseignés à l'approbation
Date d'entrée en vigueur, Date d'expiration	La validité de cette version	Facultatives
Prochaine révision	Reportée sur le document	Facultatif
Correctif mineur	Une retouche de forme qui n'invalide pas les accusés obtenus	Décoché
État	Brouillon, en révision, approuvée, publiée, retirée, remplacée	Brouillon

Champs du formulaire Distribution

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Version du document	La version envoyée	Obligatoire
Type de destinataire	Client ou employé	Obligatoire
Client, Employé	Qui reçoit	Selon le type
Date de distribution, Méthode de distribution	Quand, et par quel moyen	Date obligatoire
Accusé reçu, Date de l'accusé, Accusé par	La preuve de réception	Renseignés à l'accusé
Signature requise, Date de signature	Quand la lecture doit être signée	Décoché
Obsolète	Une version plus récente existe	Calculé
État	En attente d'accusé, accusé reçu, rappelée	En attente

Rapports et exports

- **Imprimer PDF**, sur une matrice : le rapport du mandat, avec ses indicateurs, sa barre de progression et ses éléments groupés par section.
- **Envoyer rapport**, sur une matrice : le même rapport, envoyé par courriel avec un mot d'accompagnement.
- **Générer le PDF**, sur un document rédigé dans Symbifox : le document mis en page aux couleurs de votre organisation.
- **Imprimer PDF**, sur une résolution : la résolution prête à signer, avec son bloc de signature.

- Le sommaire du tableau de bord, envoyé par courriel aux deux semaines aux adresses réglées dans Paramètres.

Automatisations

Six passes tournent d'elles-mêmes, sans que vous ayez rien à lancer :

- **chaque jour**, les documents sont passés en revue : rappels de révision et alertes d'expiration à quatre paliers (quatre-vingt-dix, soixante, trente et sept jours avant l'échéance), signalement des destinataires qui détiennent une version périmée, et relance des accusés qui traînent;
- **chaque jour**, les identifiants dont la date d'expiration approche ou est passée changent d'état tout seuls;
- **chaque jour**, les échéances corporatives à moins de trente jours créent une activité pour les gestionnaires, avec une priorité qui monte à mesure que la date approche;
- **chaque jour**, les éléments de matrice en retard ou à échéance proche créent une activité de suivi pour leur responsable;
- **chaque jour**, les matrices réglées sur un envoi automatique expédient leur rapport aux destinataires prévus, à la fréquence choisie;
- **aux deux semaines**, le sommaire du tableau de bord part par courriel, si le réglage est actif.

Chaque activité et chaque rappel ne part qu'une fois par palier : un document n'engendre pas un rappel quotidien pendant trois mois.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_document_nextcloud_sync` (Base de connaissances, stockage des fichiers). Range les fichiers des documents sur Nextcloud plutôt que dans Symbifox : la fiche du document gagne un onglet et des boutons pour rafraîchir les informations du fichier, en téléverser une nouvelle version, créer un lien de partage et ouvrir le dossier. Ajoute le menu **Configuration** › **Nextcloud Documents**, où se règle la connexion. Voir Nextcloud et Collabora.

MODULE

`bf_document_approval` (Base de connaissances, approbation à plusieurs). Ajoute un onglet **Approbation** à la version d'un document : des approbateurs nommés, chacun avec son avis, sa date et son motif. Tant qu'un avis requis manque, la version ne s'approuve ni ne se publie, et le refus dit qui est encore attendu. Un avis peut être marqué facultatif : il est sollicité, mais ne bloque pas. Un refus sans motif est lui-même refusé. À la publication, **Diffuser aux parties prenantes informées** crée les distributions vers les personnes marquées comme informées dans les éléments de matrice du document, sans qu'il y ait une deuxième liste à tenir. Sans approbateur nommé, rien ne change : une organisation qui n'a pas de table ronde à tenir n'est pas forcée d'en inventer une.

MODULE

`bf_corporate_governance` (Base de connaissances, gouvernance corporative). Sort les résolutions, les deux registres, le calendrier de conformité et le livre des minutes du module principal, pour les installer à part quand l'organisation en a besoin. Sur la démonstration, ces cinq écrans viennent du module principal; les fonctions et les données sont les mêmes (module publié, non illustré).

MODULE

`bf_credentials` (Base de connaissances, coffre d'identifiants). Sort le coffre du module principal, et y ajoute un registre du deuxième facteur : chaque accès dit s'il en a un, de quelle nature, chez quel porteur il vit, qui peut produire un code et ce qui se passe si ce porteur disparaît. Un nouveau menu **Configuration** › **Porteurs de deuxième facteur** recense les coffres d'équipe, applications d'authentification, téléphones et jetons matériels. Aucun secret n'y entre : les champs refusent une graine d'authentification, parce que la ranger à côté du mot de passe qu'elle protège laisserait un seul facteur au lieu de deux.

Comprendre

La fiche et le contenu sont deux choses. Un document est une identité, un calendrier et un responsable; une version est un contenu daté. C'est ce qui permet à un document de survivre à ses fichiers : le manuel garde sa référence, ses distributions et son historique pendant que son contenu passe de la version 1.0 à la version 4.0.

Publier fige, et c'est le but. Le corps vivant d'un document continue d'évoluer après une publication. La version publiée, elle, garde une copie de son contenu, section par section. C'est ce texte-là qui a été distribué et attesté, et c'est lui qui doit rester lisible dans trois ans. L'écran vous dit quelles sections ont changé depuis la dernière publication.

La diffusion est éteinte par défaut, et son extinction ne détruit rien. Beaucoup d'organisations veulent des politiques versionnées sans vouloir courir après des accusés de réception. Le réglage cache les menus, arrête les rappels et retire les blocs du tableau de bord, mais laisse les distributions et les accusés en base : un accusé est la preuve qu'un document a été porté à la connaissance de quelqu'un à une date donnée, et une preuve ne se supprime pas parce qu'on a changé d'avis sur une fonction. Le réglage ne touche pas aux droits d'accès : servez-vous du droit de distribution pour restreindre qui peut lire ces écrans.

Les chiffres du tableau de bord se lisent dans les états, pas dans les dates. Un identifiant expiré est un identifiant que la passe quotidienne a fait passer à l'état expiré, pas un identifiant actif dont la date est dépassée. Les deux populations ne sont pas les mêmes, et la seconde est vide par construction.

Une matrice n'est pas un chiffrier. Chaque élément est une fiche à part entière, avec son fil de discussion, ses pièces jointes, ses activités et ses tâches. C'est ce qui permet de suivre une décision entre deux rencontres, de savoir qui l'a portée et de retrouver, un an plus tard, pourquoi elle a été prise plutôt qu'une autre.

Le registre des administrateurs ne dit pas qui signe. Une résolution des actionnaires est signée par des actionnaires, et le module ne tient pas de registre des actionnaires. D'où l'onglet **Signataires** : quand il est vide, le bloc de signature d'une résolution du conseil se déduit des administrateurs en poste à la date de la

séance, et pour tout le reste, seuls le proposeur et le secondeur sont imprimés, sans qualité. Imprimer une qualité devinée sous un nom serait pire que n'en imprimer aucune.

Les limites. Le cycle d'approbation ne connaît pas les paliers conditionnels ni la délégation : une table ronde nommée qui doit conclure, rien de plus. Le résumé RACI se lit, il ne se saisit pas : les rôles se renseignent dans les éléments. Et les chiffres corporatifs ne se filtrent pas par projet, puisqu'ils valent pour toute la société.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Les menus **Distributions**, **Accusés internes** et **Documentation obsolète** ont disparu	Le réglage de diffusion a été décoché	Réactivez **Distribution et accusés de réception** dans Paramètres; rien n'a été perdu
Publier refuse d'aller plus loin	Un avis d'approbation requis manque, ou un refus est consigné	Ouvrez l'onglet **Approbation** de la version : le message nomme qui est encore attendu
Un document n'offre aucune section à rédiger	Son type n'a pas de gabarit de sections	Complétez l'onglet **Gabarit de sections** du type, puis sélectionnez **Appliquer le gabarit**
Le menu **Identifiants** n'apparaît pas	Le droit sur les identifiants n'est pas accordé	Demandez le droit d'utilisateur des identifiants dans Paramètres
Le résumé RACI reste vide	Aucun rôle n'est renseigné dans les éléments	Remplissez **Assigné à**, **Décideur**, **Consultés** et **Informés**
La progression d'une matrice ne bouge pas	Les éléments sont encore en attente ou proposés	Faites avancer les éléments : seul un élément complété compte dans la progression
Un document actif est signalé comme étant sans version	Aucune version n'a été publiée	Créez une version dans l'onglet **Versions** et publiez-la
Le PDF d'une résolution n'imprime aucune qualité sous les noms	Aucun signataire n'a été saisi et la résolution n'est pas une résolution du conseil	Complétez l'onglet **Signataires** avec la qualité de chaque personne

Voir aussi

- Projet : le mandat auquel une matrice se rattache, et les tâches créées depuis les éléments.
- Nextcloud et Collabora : ranger les fichiers des documents sur votre Nextcloud et les modifier en ligne.
- Cartographies de processus : les décisions consignées ici expliquent les étapes d'une carte.
- Rencontres : les comptes rendus où les décisions se prennent.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : les registres et politiques exigés par la loi, et leur diffusion.
- Les gestes communs à toutes les applications : listes, filtres, fil de discussion, activités, pièces jointes.

PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Cartographies de processus

Dessiner, valider, versionner et exporter des cartographies de processus BPMN dont le modèle vit dans Symbifox, avec écarts vers le processus souhaité.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Cartographie de processus · Révisé le 2026-09-12

L'application **Cartographies** sert à décrire comment un processus se déroule dans une organisation : qui fait quoi, dans quel ordre, avec quels échanges. Elle s'adresse aux personnes qui mènent des ateliers de cartographie, aux responsables de processus et à celles qui doivent tenir une documentation à jour. Le résultat est une carte BPMN vivante, rattachée à un client et à un projet, que l'on valide, que l'on versionne et que l'on exporte en PDF, en BPMN 2.0 ou vers diagrams.net à tout moment. La carte reste dans Symbifox : le fichier n'en est qu'un rendu.

Vue d'ensemble

Une **cartographie** décrit un processus, dans une version donnée. Elle porte un nom, un numéro de version, un état (brouillon, validé) et une nature : l'état actuel (ce qui se passe aujourd'hui) ou le processus souhaité (ce qu'on veut qu'il se passe). Elle se rattache à un client (voir Contacts) et à un projet (voir Projet).

Une cartographie se découpe en **niveaux**. Le niveau 1 donne la vue d'ensemble; chaque sous-processus replié y ouvre sa propre page, au niveau 2 ou 3. Un niveau est une page autonome, avec sa propre mise en page.

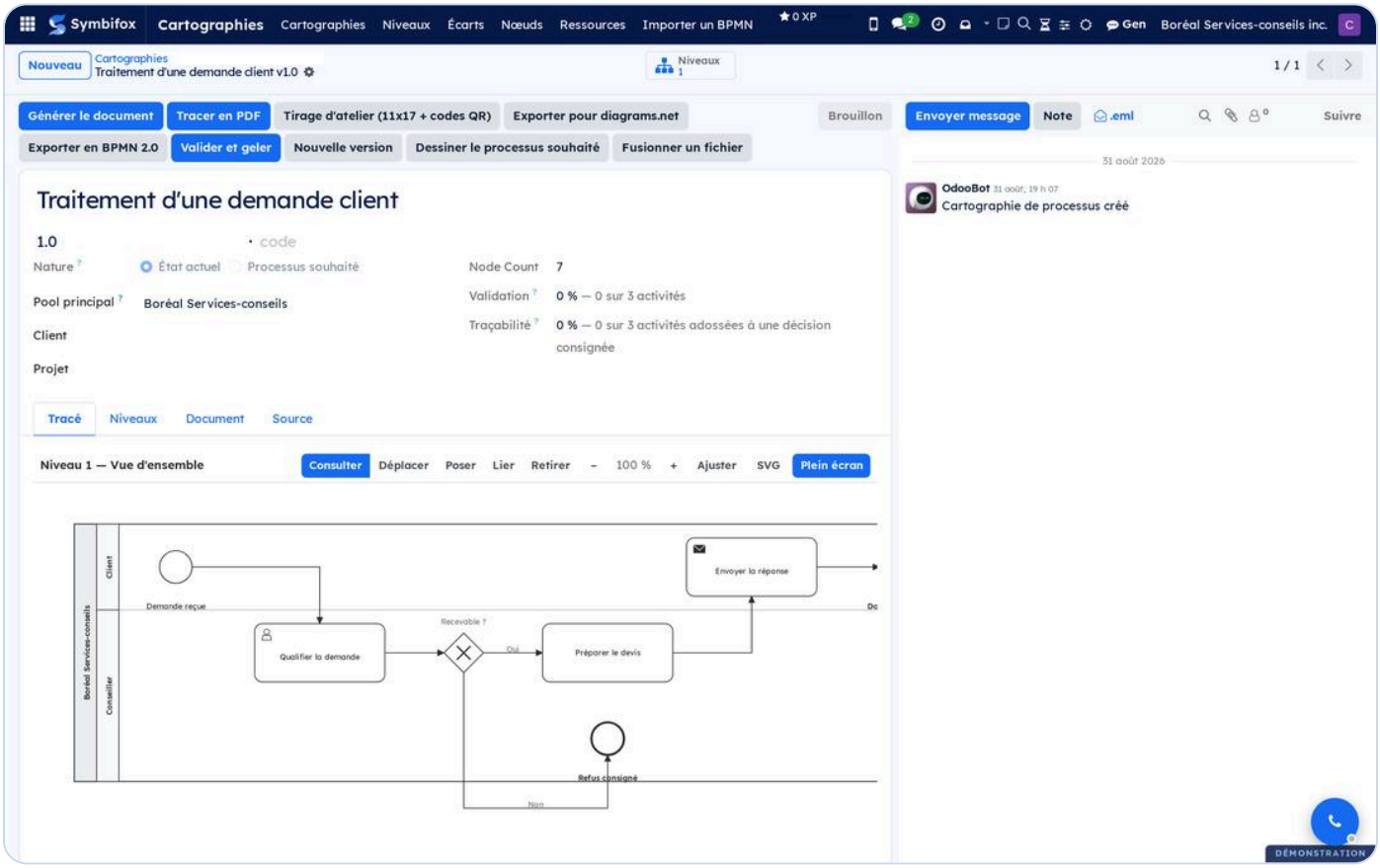
Sur chaque niveau, on trouve :

- le **pool principal**, l'organisation qui exécute le processus (par défaut, celui de la cartographie);
- les **couloirs**, un par exécutant (un rôle, une équipe, une personne) à l'intérieur du pool;
- les **pools externes**, les participants dont on ne voit pas le fonctionnement (un client, un fournisseur, un organisme);
- les **nœuds** : activités, passerelles, événements, annotations et sous-processus;
- les **flux de séquence** entre deux nœuds, et les **flux de message** entre un nœud et un participant externe.

Chaque nœud est un enregistrement à part entière, avec son fil de discussion, ses pièces jointes (photos d'atelier, gabarits, captures) et ses activités. C'est ce qui permet de faire vivre la carte entre deux séances de cartographie. Un nœud porte aussi son **registre de validation** (validé par le propriétaire, validé par un exécutant, contesté) et ses **ressources** (procédure, fiche, vidéo), qui deviennent des codes QR sur la carte imprimée.

Ce qui distingue l'approche Symbifox : le modèle fait foi. Le PDF, le fichier BPMN, le fichier diagrams.net et le tracé à l'écran sortent tous de la même géométrie, calculée à partir des enregistrements. Il n'y a rien à garder en phase à la main. Un fichier retouché dans un éditeur tiers revient dans la carte d'origine, écart par écart, au lieu de créer une copie.

L'écran principal est la fiche d'une cartographie, ouverte sur son onglet **Tracé**.



Une cartographie et son tracé

Les étapes d'une carte se relient à ce qui les a produites : une décision consignée dans un élément de matrice (voir Base de connaissances) et, par elle, le compte rendu de la rencontre où cette décision a été prise (voir Rencontres). Une politique ou une procédure versionnée de la base de connaissances peut être accrochée à une étape comme ressource.

Configuration

Accès et droits

L'application compte deux groupes de droits, dans Paramètres, fiche de l'utilisateur, section **Cartographie de processus** :

- **Lecture** : ouvrir l'application, consulter les cartographies, les niveaux, les nœuds et les écarts, et commenter une étape dans son fil de discussion. Une personne en lecture peut commenter sans pouvoir modifier la carte.
- **Gestion** : tout ce qui précède, plus créer et modifier les cartographies, importer un fichier BPMN, valider et rouvrir une version.

Le menu **Importer un BPMN** n'apparaît qu'aux personnes du groupe Gestion.

Paramètres

L'application n'a pas de page dans **Paramètres**. Les réglages se font carte par carte, sur chaque niveau, dans l'onglet **Mise en page** : largeur de colonne, hauteur de rangée, marge de couloir, hauteur des pools externes

et pas de la grille. Les valeurs vides sont calculées; une valeur saisie est une surcharge, qui survit au recalcul.

Données de base

Rien n'est à créer avant de commencer. Une cartographie se suffit à elle-même : son nom, sa version et son pool principal. Il est utile d'avoir déjà, dans Symbifox, le contact du client et le projet auxquels rattacher la carte, ainsi que, pour le livrable, les personnes attendues au registre de validation.

Premiers pas

Ce parcours crée une première cartographie chez Boréal Services-conseils, y dessine un niveau et en sort un PDF.

1. Allez à **Cartographies** › **Cartographies** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Processus**, saisissez « Accueil d'un nouveau client », dans **Version**, saisissez « 1.0 » et dans **Pool principal**, saisissez « Boréal Services-conseils ».
3. Laissez **Nature** à l'état actuel, puis saisissez dans **Source** d'où vient la carte, par exemple « Atelier du 9 septembre avec l'équipe des services-conseils ».
4. Dans l'onglet **Niveaux**, ajoutez une ligne : titre « Vue d'ensemble », code « N1 », niveau « Niveau 1 ». Enregistrez.
5. Ouvrez le niveau. Dans l'onglet **Couloirs et participants**, ajoutez deux couloirs, « Conseiller » et « Adjointe », et un pool externe « Client », positionné en haut.
6. Dans l'onglet **Nœuds**, ajoutez un événement de départ, trois activités et un événement de fin, chacun dans son couloir, en avançant la **Colonne** de un à chaque étape.
7. Dans l'onglet **Flux**, reliez les nœuds dans l'ordre, de l'origine à la cible. Enregistrez.
8. Revenez à l'onglet **Tracé** : la carte se dessine à partir de ce que vous venez de saisir.
9. Sur la fiche de la cartographie, sélectionnez **Tracer en PDF**. Le PDF se télécharge, à l'échelle, taillé sur la carte.

Vous avez une cartographie à un niveau, tracée et exportée. Les tâches qui suivent montrent comment la retoucher à l'écran, la valider, la versionner et la comparer.

Tâches courantes

Créer une cartographie

Une cartographie se crée en quelques champs; le dessin vient ensuite, niveau par niveau.

1. Allez à **Cartographies** › **Cartographies** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez **Processus**, **Version** et **Pool principal**.
3. Choisissez la **Nature** : état actuel, ou processus souhaité.
4. Facultatif : renseignez **Client**, **Projet** et **Code** (le préfixe des identifiants exportés).
5. Dans **Source**, notez d'où vient la carte et ce qui n'a pas été fait.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

La cartographie apparaît dans la liste, à l'état brouillon, avec un taux de validation à zéro.

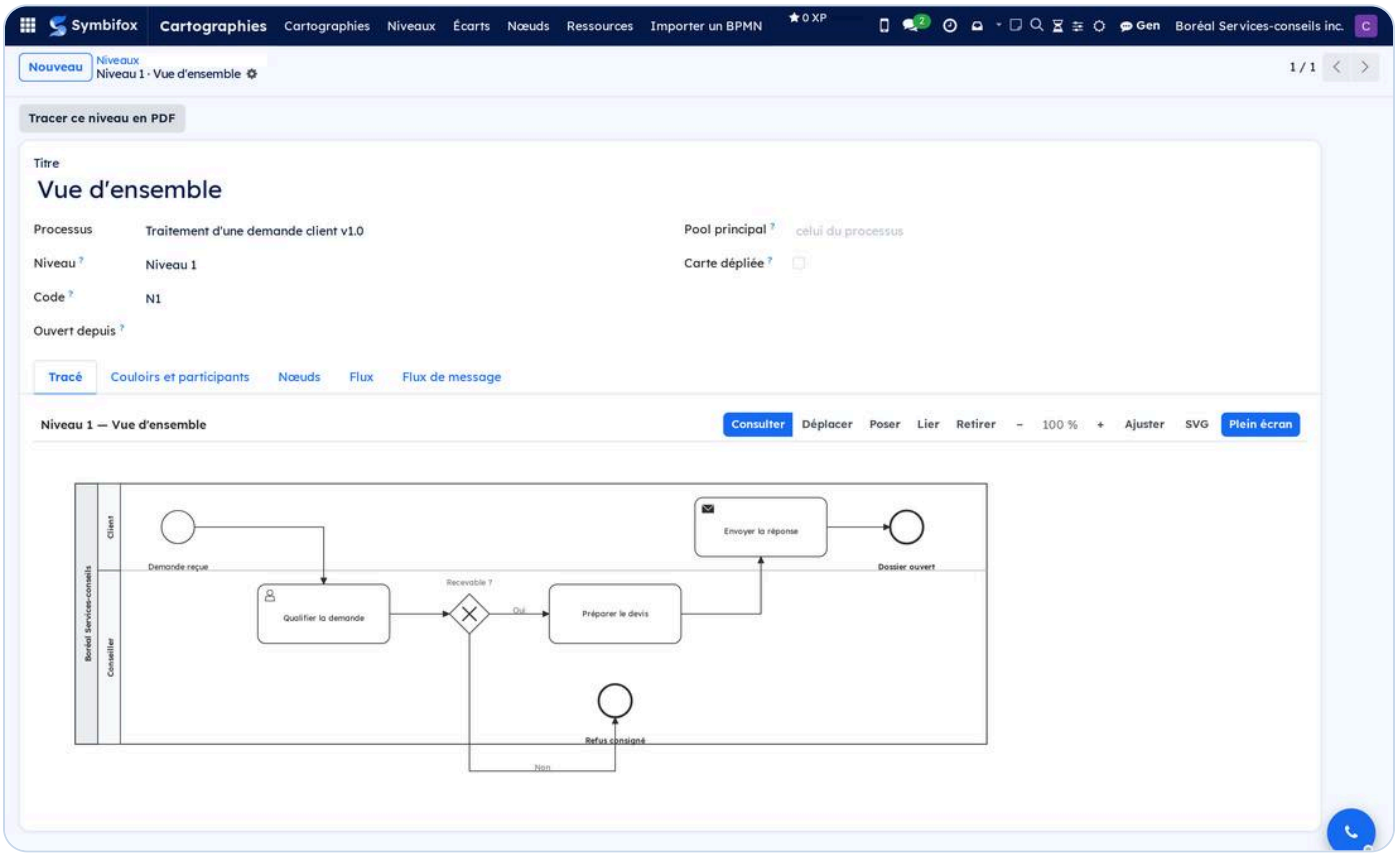
> **NOTE**
> Une carte de l'état actuel sans sa source n'est pas un livrable : la ligne de source sert de pied de page au document généré si aucun pied de page n'est saisi.

Dessiner un niveau

Un niveau se construit dans ses onglets, sans outil de dessin : couloirs, participants, nœuds et flux sont des lignes.

1. Sur la fiche de la cartographie, ouvrez l'onglet **Niveaux** et ajoutez ou ouvrez un niveau.
2. Dans **Couloirs et participants**, saisissez un couloir par exécutant et un pool externe par participant dont on ne voit pas l'intérieur, avec sa **Position**.
3. Dans **Nœuds**, ajoutez chaque étape : son **Couloir**, son **Type** (activité, passerelle, événement, annotation, sous-processus), son **Libellé**, sa **Colonne** (l'avancement) et sa **Rangée** (le décalage dans le couloir).
4. Dans **Flux**, reliez les nœuds : **Origine**, **Cible**, et, à la sortie d'une passerelle exclusive, le nom de la **Porte**.
5. Dans **Flux de message**, décrivez chaque échange avec un participant externe : **Nœud**, **Participant externe**, **Sens** et **Message**.
6. Pour un sous-processus, choisissez dans **Niveau déplié** la page qu'il ouvre.
7. Sélectionnez **Enregistrer**, puis ouvrez l'onglet **Tracé** pour vérifier le dessin.

Le tracé se recalcule à chaque enregistrement. Une même page peut être ouverte depuis plusieurs sous-processus : un sous-processus commun n'a pas un appelant unique.



Un niveau et ses onglets

> **ASTUCE**
> Le nom d'un message est une chose échangée (« Bon de commande »), jamais un verbe ni un état. Les portes d'une passerelle parallèle ou inclusive ne se nomment pas.

Retoucher le tracé à l'écran

L'onglet **Tracé** ne fait pas que montrer la carte : avec le droit d'écriture, sur une version non gelée, il permet de la modifier.

1. Ouvrez la cartographie ou le niveau, onglet **Tracé**.
2. Passez en plein écran, puis zoomez avec les boutons ou avec Ctrl et la molette; déplacez la carte en la faisant glisser.
3. Choisissez un outil : consulter, déplacer, poser, lier ou retirer.
4. Avec l'outil de déplacement, faites glisser une forme : elle se recale sur la grille du modèle.
5. Avec l'outil de pose, placez une nouvelle étape dans un couloir; avec l'outil de liaison, reliez deux étapes; avec l'outil de retrait, supprimez une forme.
6. Sélectionnez une forme avec l'outil de consultation : un sous-processus ouvre la page qu'il déplie, tout autre nœud ouvre sa fiche et son fil de discussion.

Chaque geste écrit dans les enregistrements : la liste des nœuds et des flux reflète le tracé, et inversement. Le tracé peut aussi se télécharger en SVG.

Documenter une étape

Une étape porte la matière de la carte : photos d'atelier, gabarits, discussion, et le pourquoi de son existence.

1. Allez à **Cartographies** › **Nœuds** et ouvrez l'étape, ou sélectionnez-la dans le tracé.
2. Dans le fil de discussion, ajoutez vos observations et joignez les photos ou documents recueillis en atelier.
3. Dans l'onglet **Pourquoi cette étape**, reliez l'étape aux **Décisions et éléments de matrice** qui l'expliquent : la décision qui l'a créée, la contrainte qu'elle satisfait, la question qui reste ouverte.
4. Planifiez au besoin une activité pour la personne qui doit confirmer l'étape.

L'étape devient **Tracée** dès qu'elle s'adosse à au moins une décision consignée. Le nombre de **Rencontres** se déduit des éléments de matrice : on ne rattache pas une étape à une rencontre à la main, on la rattache à ce qui s'y est décidé. Les boutons d'accès rapide ouvrent les éléments de matrice et les comptes rendus concernés.

Accrocher une ressource à une étape

Une procédure, une fiche signalétique ou une vidéo posée sur une étape devient un code QR sur la carte imprimée, pour la personne qui exécute le travail.

1. Ouvrez l'étape, onglet **Ressources**, et ajoutez une ligne.
2. Saisissez le **Libellé** : ce que la personne cherche, pas le nom du fichier.
3. Choisissez le **Genre**, puis la source : un **Fichier**, une **Adresse**, ou une **Politique ou procédure** de la base de connaissances.
4. Facultatif : ajoutez une **Précision** (quand s'en servir, ce qu'il faut en retenir).
5. Cochez **Critique** pour une consigne de sécurité ou un geste à reproduire : elle passe en tête à l'impression.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

La ressource s'ouvre là où elle vit. Une politique ou procédure reliée depuis la base de connaissances garde ses versions, ses approbations et sa diffusion : la carte s'y raccorde sans en garder de copie. Le menu **Ressources** liste toutes les ressources de toutes les cartes.

Valider les activités

Le registre de validation distingue ce qui est confirmé de ce qui reste à vérifier. Deux signatures indépendantes, et un drapeau de contestation.

1. Ouvrez l'étape à valider.
2. Cochez **Validé par le propriétaire** si le responsable du processus confirme l'étape.
3. Cochez **Validé par un exécutant** si une personne qui fait le travail la confirme.
4. Si quelqu'un dit que l'étape ne se passe pas comme ça, cochez **Contesté** et expliquez pourquoi dans **Remarque de validation**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le taux de **Validation** de la cartographie (part des activités validées par le propriétaire et par un exécutant) se recalcule seul. Sur le tracé, une pastille marque chaque étape : verte quand validée, ambre quand partiellement validée, rouge quand contestée.

Valider et geler une version

Une version validée devient impossible à modifier par erreur. La rouvrir se fait exprès, et ça se voit.

1. Ouvrez la cartographie.
2. Sélectionnez **Valider et geler**.
3. Pour revenir en arrière, sélectionnez **Rouvrir**.

Une version gelée se lit, s'exporte et se compare, mais son contenu ne bouge plus (les métadonnées, elles, restent modifiables). La réouverture est consignée dans le fil de discussion avec le nom de la personne qui l'a faite. C'est le gel qui rend une carte citable.

Créer une nouvelle version

Retravailler une carte ne veut pas dire écraser la précédente.

1. Ouvrez la version à partir de laquelle repartir.
2. Sélectionnez **Nouvelle version**.
3. Saisissez le nouveau numéro de version quand il vous est demandé, puis ouvrez la nouvelle carte.

La nouvelle version reprend les mêmes codes d'étapes et les mêmes identifiants BPMN, sans toucher à l'originale. Son registre de validation repart à zéro : une nouvelle version se revalide plutôt que d'hériter d'une confirmation qui ne s'applique plus. Les deux versions restent reliées par **Version précédente** et **Versions suivantes**.

Comparer deux versions

Ce qui a été ajouté, retiré, renommé ou déplacé entre deux versions se lit d'un coup, sans reparcourir la carte.

1. Ouvrez la version la plus récente et sélectionnez **Comparer**.

2. Dans **Comparer avec**, choisissez la version précédente, ou l'état actuel dont un processus souhaité est tiré.
3. Sélectionnez **Comparer**.

La fenêtre affiche la liste des **Écarts** et leur nombre : ajouts, retraits, renommages, changements de couloir, de type ou de ton d'annotation. Les étapes sont appariées par leur code stable, jamais par leur nom. Pour un rendu visuel, **Vue delta (PDF)** superpose les différences sur la carte.

Dessiner le processus souhaité et semer les écarts

Une cible se dessine d'après une version de l'état actuel, dans une branche à part : l'état actuel peut être recartographié sans détacher la cible.

1. Ouvrez la carte de l'état actuel qui sert de point de départ.
2. Sélectionnez **Dessiner le processus souhaité**. Une nouvelle cartographie de nature « processus souhaité » s'ouvre, avec **Dessinée d'après** renseigné.
3. Retouchez la cible : ajoutez, retirez, déplacez des étapes.
4. Sur la cible, sélectionnez **Semer les écarts**.
5. Ouvrez l'onglet **Écarts** et complétez chaque ligne : **Intention**, **Gain attendu**, **Effort**, **Responsable**, **État**.
6. Sur un écart retenu, sélectionnez **Créer la tâche** pour faire descendre le changement là où le travail se suit.

Le semis reprend la même comparaison que l'assistant, puis chaque écart porte ce qu'aucun calcul ne peut déduire. Un nouveau semis réconcilie sur une clé stable : rien d'écrit à la main n'est écrasé. Un écart qui n'apparaît plus sur les cartes mais qui a été annoté reste, marqué **Caduc**, plutôt que de disparaître sans que personne ne le voie partir. Le taux de **Transformation** mesure la part des écarts retenus qui sont faits.

> **IMPORTANT**
> Un écart sans gain attendu est une préférence, pas un écart. Les écarts encore à décider ne comptent pas dans la transformation : on ne mesure pas l'avancement d'un plan qu'on n'a pas arrêté.

Exporter la carte

Quatre sorties, à tout moment, toutes tirées de la même géométrie.

1. Ouvrez la cartographie.
2. Sélectionnez **Tracer en PDF** pour le tracé nu, à l'échelle, un niveau par page.
3. Sélectionnez **Tirage d'atelier (11x17 + codes QR)** pour un pavé en tabloïd, avec un code QR par étape porteuse de ressources.
4. Sélectionnez **Exporter pour diagrams.net** pour repartir dans diagrams.net, ou **Exporter en BPMN 2.0** pour tout éditeur qui lit le standard.
5. Pour un seul niveau, ouvrez-le et sélectionnez **Tracer ce niveau en PDF**.

Chaque fichier se télécharge. Le format diagrams.net est la cible retenue en priorité, parce que l'éditeur est libre; le BPMN 2.0 est lu par les éditeurs BPMN au sens large.

Générer le document livrable

Une carte qui ne dit ni d'où elle vient, ni ce qu'elle suppose, ni ce qu'elle ignore décrit une séquence, pas une performance. Le document assemble tout cela.

1. Ouvrez la cartographie, onglet **Document**.
2. Saisissez **Sous-titre du document**, **Pied de page du document** et **Date du document**.
3. Dans les sections du livrable, ajoutez les hypothèses, les questions ouvertes et les constats, chacun avec son **Intitulé** et son **Corps**.
4. Ajoutez les lignes du registre de validation : le rôle attendu en intitulé, le nom de la personne en corps.
5. Sélectionnez **Générer le document**.

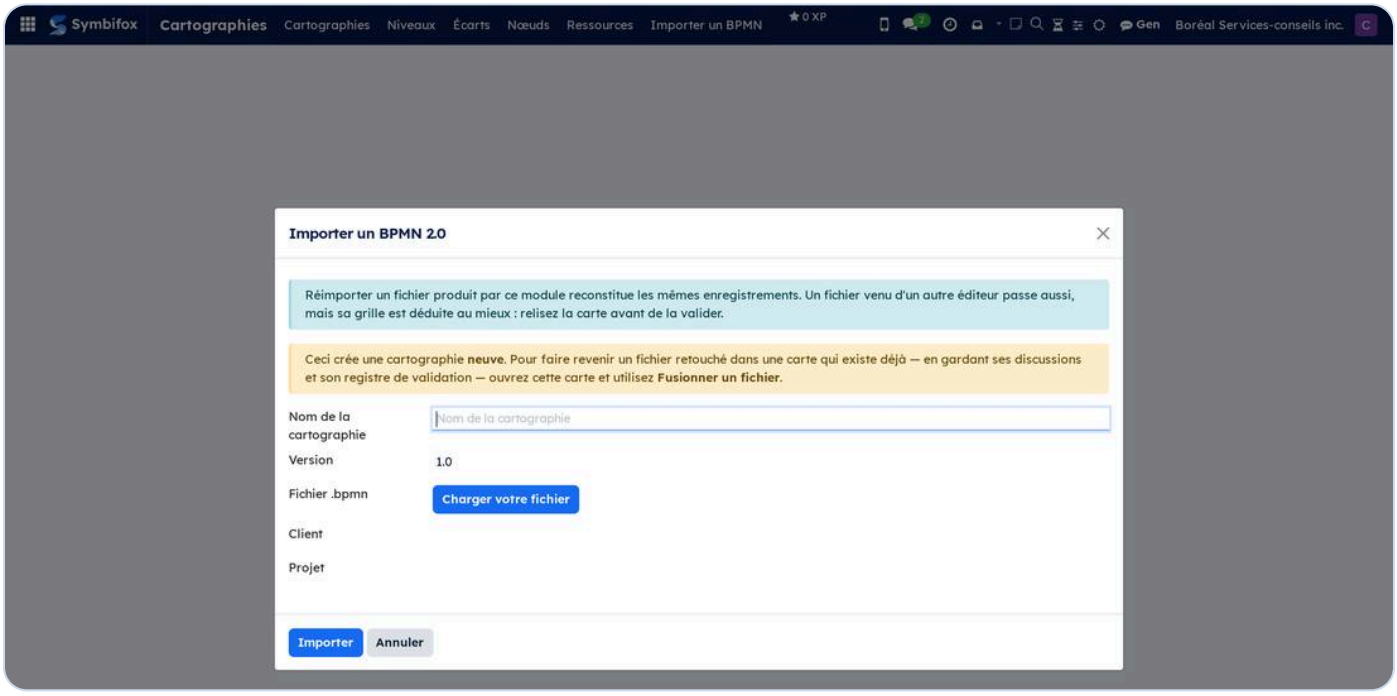
Le PDF comprend une couverture avec légende, un sommaire, un niveau par page, les annexes, le registre de validation et la carte dépliée. La prose vit sur la carte, donc elle se gèle avec sa version; régénérer après une retouche du tracé tient en un geste. Une section vide est refusée, sauf au registre de validation, dont le rôle est d'arriver vierge.

Importer un fichier BPMN

Une carte qui existe déjà entre telle quelle, avec ses couloirs, ses étapes et ses liens.

1. Allez à **Cartographies** › **Importer un BPMN**.
2. Saisissez **Nom de la cartographie** et **Version**.
3. Téléversez le **Fichier .bpmn**.
4. Facultatif : choisissez **Client** et **Projet**.
5. Sélectionnez **Importer**.

La fenêtre résume **Ce qui a été lu**, puis la nouvelle cartographie s'ouvre. Un fichier produit par Symbifox se réimporte à l'identique. Un fichier venu d'un autre éditeur s'importe aussi, avec une position de grille reconstruite depuis sa mise en page : relisez-le avant de le valider.



Importer un BPMN 2.0

Fusionner un fichier retouché

Un fichier retouché dans un éditeur tiers revient dans la carte d'où il vient, au lieu d'atterrir à côté.

1. Ouvrez la cartographie d'origine et sélectionnez **Fusionner un fichier**.
2. Téléversez le **Fichier .bpmn** et sélectionnez **Analyser**.
3. Lisez la liste des écarts proposés : pour chaque ligne, **Ce qui change**, **Dans la carte**, **Dans le fichier**.
4. Fixez la **Décision** ligne par ligne, ou utilisez **Tout appliquer**, **Tout ignorer** ou **Ignorer les retraits**.
5. Sélectionnez **Appliquer ce qui est retenu**.

Seul ce qui a été retenu s'écrit. Les niveaux et les nœuds se reconnaissent à leur identifiant BPMN, jamais à leur nom : un renommage se lit comme un renommage, et chaque étape garde son fil, ses pièces jointes et sa validation.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Les retraits ne s'appliquent jamais tout seuls. Un éditeur qui ne réexporte que la page ouverte produit un fichier où toutes les autres pages semblent manquer; **Ignorer les retraits** est fait pour ce cas.

Les menus, un à un

Cartographies : le menu de l'application; sans écran propre.

Cartographies › **Cartographies** : la liste des cartographies, avec le processus, la version, la nature, le client, le projet et l'état. C'est le point d'entrée pour tout : ouvrir une carte, l'exporter, la versionner. L'écran vide rappelle que le modèle est la vérité et que le PDF et le XML n'en sont que des rendus.



Les cartographies

Cartographies › **Niveaux** : tous les niveaux de toutes les cartes, avec leur titre, leur code et leur processus. Utile pour retrouver une page précise ou tracer un seul niveau en PDF.

Cartographies › **Écarts** : tous les écarts semés ou saisis, toutes cartes confondues, avec leur genre, leur portée, leur intention, leur effort, leur responsable, leur état et leur tâche. Grouper par processus souhaité donne le plan de transformation de chaque cible. Vide sur la démo : l'aide invite à dessiner un processus souhaité d'après une carte de l'état actuel, à le retoucher, puis à semer les écarts.

Cartographies › **Nœuds** : toutes les étapes de toutes les cartes, avec leur code, leur libellé, leur type, leur couloir et leur validation. Les filtres sur la validation et la contestation servent à préparer une séance de relecture.



Les nœuds

Cartographies › **Ressources** : toutes les ressources accrochées aux étapes, avec leur libellé, leur genre, leur étape et leur processus. Vide sur la démo : l'aide rappelle qu'une procédure, une fiche signalétique ou une vidéo posée sur une étape devient un code QR sur la carte imprimée.

Cartographies › **Importer un BPMN** : l'assistant d'importation d'un fichier BPMN 2.0, réservé au groupe Gestion (voir Importer un fichier BPMN).

Référence

Champs du formulaire Cartographie

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Processus	Le nom du processus décrit	Obligatoire
Code	Préfixe des identifiants BPMN exportés	Facultatif
Version	Numéro ou libellé de version	Obligatoire
État	Brouillon ou validé (gelé)	Brouillon
Pool principal	L'organisation qui exécute le processus	Obligatoire
Client, Projet	Le client et le projet auxquels la carte se rattache	Facultatif
Source	D'où vient la carte, et ce qui n'a pas été fait	Facultatif, recommandé
Nature	État actuel, ou processus souhaité	État actuel
Dessinée d'après	Pour un processus souhaité, la version de l'état actuel dont il est tiré	Renseigné par **Dessiner le processus souhaité**
Version précédente, Versions suivantes	La chaîne des versions	Renseignés par **Nouvelle version**
Validation	Part des activités validées par le propriétaire et par un exécutant	Calculé
Traçabilité	Part des activités adossées à au moins une décision consignée	Calculé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Transformation	Part des écarts retenus qui sont faits	Calculé
Sous-titre, Pied de page, Date du document	La couverture et le pied de page du document généré	Facultatifs; le pied de page reprend la première ligne de la source

Champs du formulaire Niveau

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Le titre de la page	Obligatoire
Niveau	Libellé affiché, par exemple « Niveau 2 »	Facultatif
Code	Identifiant court, unique dans le processus	Obligatoire
Identifiant BPMN	Stable, jamais régénéré : c'est lui qui permet à un réimport de fusionner	Généré
Ouvert depuis	Les sous-processus qui ouvrent cette page	Calculé
Pool principal	Vide : celui du processus s'applique	Facultatif
Carte dépliée	Page unique rassemblant tous les niveaux	Décoché
Largeur de colonne, Hauteur de rangée, Marge de couloir	La grille de mise en page	Calculés; une valeur est une surcharge
Hauteur des pools externes	Vide : mesurée sur le plus long nom de participant	Calculé; une valeur est une surcharge
Pas de la grille	Sur quoi un déplacement se cale, en fraction de colonne et de rangée	0,05

Champs du formulaire Nœud

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Niveau, Couloir	La page et le couloir de l'étape	Niveau obligatoire
Code	Code stable de l'étape dans le processus	Obligatoire
Identifiant BPMN	Stable, jamais régénéré	Généré
Libellé	Le texte affiché	Facultatif
Type	Activité, passerelle, événement, annotation, sous-processus	Obligatoire
Ton	Pour une annotation seulement; deux tons	Facultatif
Colonne, Rangée	L'avancement et le décalage dans le couloir	Facultatifs
Largeur, Hauteur	Surcharge; vide = calculée	Calculés
Validé par le propriétaire, Validé par un exécutant, Contesté	Le registre de validation	Décochés

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Remarque de validation	La remarque laissée à la relecture	Facultatif
Niveau déplié	La page que ce sous-processus ouvre	Facultatif
Décisions et éléments de matrice	Ce qui explique l'étape	Facultatif
Tracée	L'étape s'adosse à au moins une décision consignée	Calculé
Ressources, Nombre de ressources, Dont critiques	Les ressources accrochées	Calculés

Champs du formulaire Écart

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Processus souhaité, État actuel	Les deux cartes comparées	Processus souhaité obligatoire
Genre, Portée	Ce qui change, et à quel niveau (page, étape, flux)	Obligatoires
Clé	Ce qui permet à un nouveau semis de reconnaître cet écart plutôt que d'en créer un jumeau	Obligatoire, généré au semis
Écart	La description de la différence	Obligatoire
Provenance	Semé (rafraîchi au semis suivant) ou ajouté à la main (jamais touché)	Obligatoire
Caduc	L'écart n'apparaît plus sur les cartes, mais quelqu'un avait écrit dessus	Calculé
Intention, Gain attendu, Effort, Responsable	La part humaine de l'écart	Facultatifs
État	Où en est l'écart	Obligatoire
Tâche	Là où le changement se fait vraiment	Renseigné par **Créer la tâche**

Rapports et exports

- **Tracer en PDF** : le tracé, un niveau par page, à l'échelle 1:1, taillé sur la carte.
- **Tracer ce niveau en PDF** : une seule page, depuis la fiche du niveau.
- **Tirage d'atelier (11x17 + codes QR)** : un pavé en tabloïd, avec un code QR par étape qui porte des ressources.
- **Générer le document** : le livrable complet (couverture, légende, sommaire, niveaux, annexes, registre de validation, carte dépliée).
- **Vue delta (PDF)** : les différences entre deux versions superposées sur la carte.
- **Exporter pour diagrams.net** et **Exporter en BPMN 2.0** : les deux fichiers d'échange.
- Le tracé à l'écran se télécharge aussi en SVG.

Tous ces rendus sortent du même calcul de mise en page. Les largeurs de texte y sont mesurées avec la police Lexend, dont les mesures sont figées dans le module.

Automatisations

L'application ne lance aucune tâche planifiée. Tout se recalcule au moment où vous enregistrez : la position des formes, la hauteur des annotations et des en-têtes de pools externes, les taux de validation, de traçabilité et de transformation, le compte de rencontres d'une étape. L'ordre des éléments dans les fichiers exportés suit l'ordre des lignes, que l'éditeur garde dense après chaque ajout et chaque retrait.

Pages publiques et portail

Chaque étape dispose d'une page d'atelier, celle que le code QR du tirage d'atelier ouvre. L'adresse encodée dans le code QR porte un jeton : la page s'ouvre sans compte, pour la personne au poste de travail, et ne donne accès qu'aux ressources de cette étape. La fiche du nœud permet d'ouvrir cette page pour la vérifier avant impression.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite n'enrichit cette application sur la démo. Les liens avec la base de connaissances (décisions, politiques et procédures accrochées aux étapes) et avec les rencontres font partie du module lui-même.

Comprendre

Le modèle fait foi. Une carte dessinée dans un outil de diagramme est une image : juste le jour où elle est dessinée, puis de moins en moins. Une carte tenue en enregistrements se travaille entre deux séances, se discute dans un fil, se versionne, se valide, se compare et se réexporte quand quelqu'un a besoin d'un fichier. Les quatre rendus (PDF, BPMN, diagrams.net, tracé à l'écran) sortent d'un seul calcul de mise en page : ils ne peuvent pas diverger.

Les identifiants sont stables. Les identifiants BPMN d'un niveau ou d'une étape ne se régénèrent jamais et sont uniques dans le processus, pas dans toute la base : un identifiant n'a besoin d'être unique que dans son fichier, et un fichier est un processus. C'est ce qui permet à une fusion de reconnaître une étape renommée, et à une nouvelle version de reprendre les codes de la précédente.

Un ajustement humain survit au recalcul. La mise en page est calculée, mais toute valeur saisie (largeur ou hauteur d'un nœud, hauteur des pools externes, colonne et rangée) est une surcharge qui gagne. Les cartes chargées avant que ces valeurs deviennent calculables s'exportent encore telles quelles.

Une cible est une branche, pas une version. Le processus souhaité se dessine d'après une photo précise de l'état actuel, et cette référence ne bouge pas quand l'état actuel est recartographié. Les écarts se calculent contre cette photo-là. La comparaison de versions et le semis des écarts partagent la même mécanique d'appariement.

Le gel protège, la réouverture se voit. Une version validée devient en lecture seule sur son contenu. La rouvrir est permis, mais consigné : rouvrir en silence serait pire que ne pas geler.

Le retour passe par le BPMN 2.0. L'export vers diagrams.net est la sortie retenue en priorité, parce que l'éditeur est libre. Mais pour revenir dans Symbifox, il faut un fichier BPMN 2.0; diagrams.net et Lucidchart n'en produisent pas. La fusion sert donc aux éditeurs BPMN au sens strict.

Les limites. L'éditeur intégré travaille sur la grille du modèle, pas en dessin libre. Le tracé n'utilise aucune bibliothèque tierce : aucun filigrane, aucun appel vers l'extérieur, mais aussi aucune forme en dehors de celles du modèle. Un caractère absent des mesures de police fait échouer le rendu en nommant le caractère, plutôt que de deviner une largeur et de laisser la carte dériver en silence.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
La fusion propose de retirer presque tous les niveaux	L'éditeur tiers n'a réexporté que la page ouverte	Sélectionnez **Ignorer les retraits** avant d'appliquer
La carte ne se modifie plus, ni dans les onglets ni dans le tracé	La version est validée et gelée	Sélectionnez **Rouvrir**; la réouverture est consignée dans le fil
Le menu **Importer un BPMN** n'apparaît pas	Vous êtes dans le groupe Lecture	Demandez le groupe Gestion
Un réimport a créé une deuxième carte au lieu de mettre à jour la première	Le fichier a été passé par **Importer un BPMN** plutôt que par **Fusionner un fichier**	Ouvrez la carte d'origine et utilisez **Fusionner un fichier**
Le taux de validation est retombé à zéro	Une nouvelle version a été créée; son registre repart vierge	Revalidez les activités de la nouvelle version
Le taux de transformation ne bouge pas	Les écarts sont encore à décider	Fixez l'**État** de chaque écart : seuls les écarts retenus comptent
Une étape n'affiche aucune rencontre	Les rencontres se déduisent des éléments de matrice	Reliez l'étape à la décision consignée, dans **Pourquoi cette étape**
Le document généré refuse une section	Une section du livrable est vide	Remplissez-la ou retirez-la; seul le registre de validation peut rester vide

Voir aussi

- Projet : le projet auquel une cartographie se rattache, et les tâches créées depuis les écarts.
- Base de connaissances : les éléments de matrice qui expliquent une étape, et les politiques et procédures accrochées comme ressources.
- Rencontres : les comptes rendus où les décisions ont été prises.
- Contacts : le client d'une cartographie.
- Les gestes communs à toutes les applications : listes, filtres, fil de discussion, activités.

PARTIE 3 · PROJETS, TEMPS ET CONNAISSANCES

Nextcloud et Collabora

Parcourir, prévisualiser, téléverser et partager les fichiers de votre Nextcloud depuis Symbifox, et modifier les documents bureautiques en ligne.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Fichiers Nextcloud, Collabora Online, correctifs Blue Fox · Révisé le 2026-09-12

L'application **Nextcloud** amène vos fichiers là où se fait déjà le travail : l'arborescence du dossier d'un projet s'affiche sur la fiche du projet, celle d'une tâche sur la tâche, et un explorateur complet vit dans le menu principal. Elle s'adresse à toute personne qui passe sa journée entre un dossier de documents et un suivi de mandat. Vous y parcourez, prévisualisez, téléversez, déplacez et partagez sans changer de fenêtre. Les fichiers, eux, restent sur votre Nextcloud : Symbifox ne les recopie jamais.

Vue d'ensemble

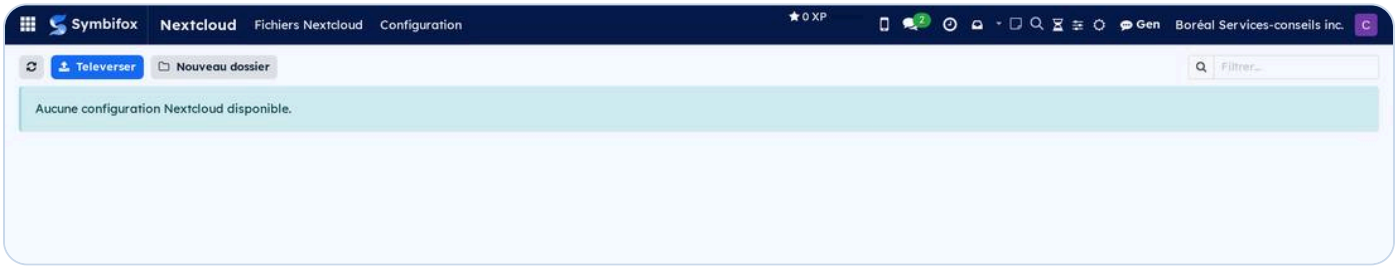
Nextcloud est un serveur de fichiers que votre organisation héberge, chez elle ou chez son hébergeur. Symbifox ne le remplace pas : il s'y branche, lit son arborescence et agit dessus à votre place.

Trois portes mènent aux mêmes fichiers :

- l'onglet **Fichiers Nextcloud** sur la fiche d'un projet ou d'une tâche, borné au dossier de cet enregistrement;
- l'application **Nextcloud** du menu principal, un explorateur complet qui part d'un dossier racine réglé une fois pour toutes;
- le lanceur de la barre système, une icône de dossier qui ouvre Nextcloud lui-même dans une fenêtre par-dessus votre écran de travail.

L'explorateur se présente en deux panneaux : l'arborescence des dossiers à gauche, le contenu du dossier courant à droite, avec un fil d'Ariane pour remonter. Les colonnes se trient par nom, type, date de modification et taille, les dossiers restant toujours en tête. Un document s'ouvre en aperçu sans quitter Symbifox, ou directement dans Nextcloud quand c'est un document bureautique à modifier.

Sur la démonstration de Boréal, aucune connexion n'est configurée : l'application se contente d'annoncer qu'il n'y a rien à montrer.



L'explorateur, avant sa configuration

La connexion à Nextcloud est la même que celle des documents de la base de connaissances : vous la réglez une fois, et les deux s'en servent. Un document de la Base de connaissances peut donc garder son cycle de vie, ses versions et ses accusés de réception dans Symbifox pendant que son fichier vit sur Nextcloud.

Ce qui distingue l'approche Symbifox : aucun fichier n'est dupliqué. Là où une pièce jointe classique crée une deuxième copie qui vieillit de son côté, l'explorateur montre l'état réel du serveur. Et chaque geste est borné : le dossier d'un projet, sous le dossier racine, et rien d'autre.

Configuration

Accès et droits

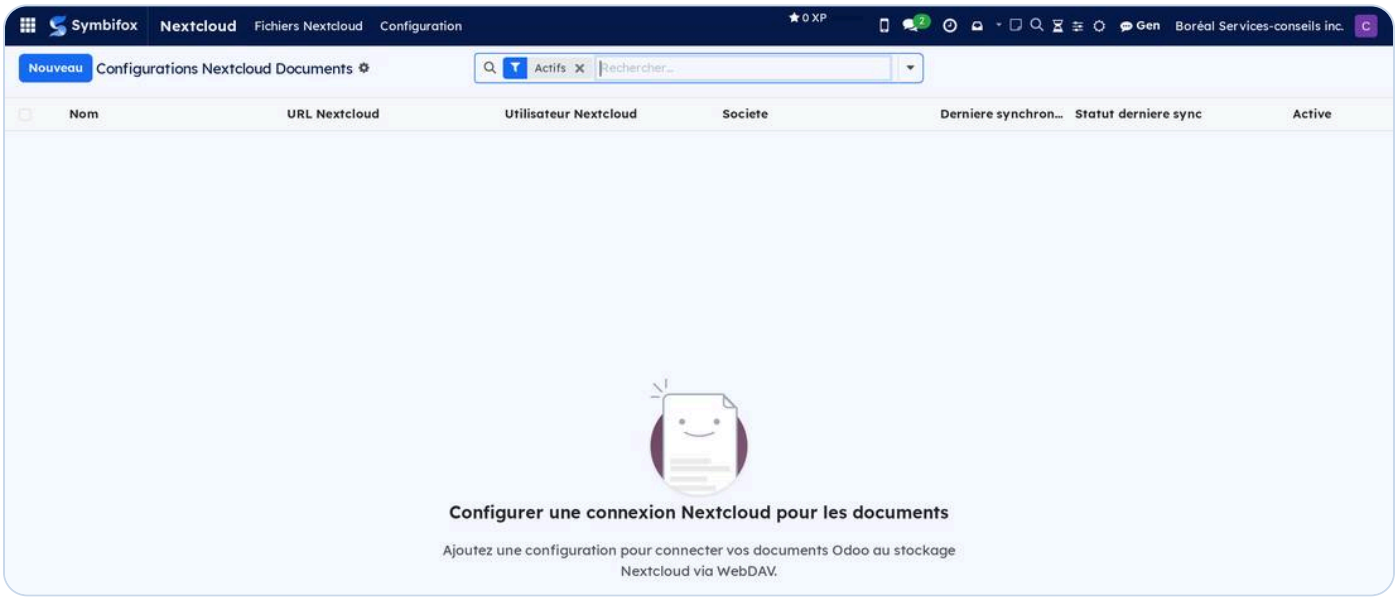
Deux droits, dans **Paramètres**, sur la fiche de l'utilisateur :

- **Navigateur Nextcloud** : ouvre le menu **Nextcloud**, l'onglet **Fichiers Nextcloud** des projets et des tâches, et le lanceur de la barre système. C'est le droit à donner à tout le monde.
- L'accès à la configuration est réservé à l'administration : seule une personne administratrice voit **Nextcloud** › **Configuration**.

Les droits ne s'arrêtent pas là. Avant de lister le dossier d'un projet, l'application vérifie que vous avez le droit de lire ce projet, et elle retrouve le dossier à partir de l'enregistrement lui-même. Une personne qui n'a pas accès au mandat n'atteint pas ses fichiers, même en connaissant le chemin.

Paramètres

Tout se règle sur une fiche de connexion, dans **Nextcloud** › **Configuration**. Sur la démonstration, cet écran est vide et invite à créer la connexion.



La connexion Nextcloud

La fiche porte l'adresse du serveur, le chemin d'accès aux fichiers, le compte de service et son mot de passe d'application, qui est conservé chiffré. **Tester la connexion** vérifie le tout avant que vous ne partiez travailler.

Viennent ensuite les réglages propres à l'explorateur :

- **Préfixe racine (navigateur)** : le dossier au-delà duquel rien n'est atteignable, par exemple le dossier de votre organisation. L'explorateur autonome refuse de fonctionner tant qu'il n'est pas réglé.
- **Extensions ouvrant Nextcloud** : les types de fichiers dont l'ouverture mène à Nextcloud plutôt qu'à l'aperçu intégré. C'est ce réglage qui envoie vos documents bureautiques vers l'éditeur en ligne.
- **Couleur des dossiers** : la couleur des icônes de dossier dans l'explorateur.
- **Largeur du panneau (%)** et **Hauteur du panneau (%)** : la taille de départ de la fenêtre ouverte par le lanceur. Chacun peut ensuite la redimensionner, et sa préférence l'emporte.
- **Expiration des partages (jours)** et **Mot de passe sur les partages** : le comportement par défaut des liens créés depuis l'explorateur.

L'édition en ligne se règle ailleurs, dans **Paramètres**, page **Collabora Online** : l'adresse du serveur d'édition et ses réglages de sécurité d'un côté, et de l'autre la **Durée de vie de la découverte (secondes)**, avec **Vider le cache maintenant** pour ne pas attendre après une mise à niveau du serveur.

Données de base

Deux choses à préparer avant de travailler :

- les **préréglages de partage** : un préréglage interne (lecture et écriture, pour un collègue) et un préréglage externe (lecture seule, avec expiration et mot de passe, pour un client). Ce sont eux qui apparaissent au moment de créer un lien;
- le **dossier Nextcloud** de chaque projet, saisi dans l'onglet **Paramètres** du projet. C'est lui qui remplit l'onglet **Fichiers Nextcloud**. Une tâche hérite du dossier de son projet, et peut porter en plus un **Sous-dossier Nextcloud** qui lui est propre.

Premiers pas

Ce parcours branche Symbifox sur un Nextcloud, puis ouvre le dossier d'un mandat de Boréal depuis sa fiche.

1. Allez à **Nextcloud** › **Configuration** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez un **Nom**, l'**URL Nextcloud** de votre serveur, le **Chemin WebDAV**, l'**Utilisateur Nextcloud** du compte de service et son **Mot de passe d'application**.
3. Sélectionnez **Tester la connexion** : un message confirme que le serveur répond.
4. Saisissez le **Préfixe racine (navigateur)**, par exemple le dossier de l'organisation, puis enregistrez.
5. Allez à **Projet** › **Projets**, ouvrez un mandat et, dans l'onglet **Paramètres**, saisissez son **Dossier Nextcloud**.
6. Ouvrez l'onglet **Fichiers Nextcloud** du projet : l'arborescence du dossier s'affiche.
7. Faites glisser un fichier depuis votre poste sur la liste : il se téléverse au bon endroit.

Le fichier est sur votre Nextcloud, visible depuis la fiche du mandat, et depuis l'explorateur du menu **Nextcloud**. La suite montre les gestes du quotidien.

Tâches courantes

Parcourir le dossier d'un projet ou d'une tâche

Le dossier vient à la fiche, plutôt que l'inverse.

1. Ouvrez le projet ou la tâche, dans Projet.
2. Ouvrez l'onglet **Fichiers Nextcloud**.

3. Dans l'arborescence de gauche, déployez le dossier voulu; le contenu paraît à droite.
4. Servez-vous du fil d'Ariane pour remonter, et des en-têtes de colonnes pour trier par nom, type, date de modification ou taille.
5. Pour l'ensemble de vos dossiers, hors mandat, allez plutôt à **Nextcloud** › **Fichiers Nextcloud**.

Vous voyez l'état réel du serveur, pas une copie. Les dossiers restent groupés en tête de liste, quel que soit le tri.

Prévisualiser un document

Un aperçu évite le détour par le dossier des téléchargements.

1. Dans la liste des fichiers, sélectionnez le nom du fichier.
2. Pour une image, un PDF ou un fichier texte, l'aperçu s'ouvre par-dessus l'écran.
3. Fermez l'aperçu pour revenir à la liste.

L'aperçu est servi par Symbifox, pas par un service extérieur. Un fichier d'un autre type se télécharge plutôt que de s'afficher.

> **NOTE**
> L'aperçu affiche le fichier, il ne le modifie pas. Pour corriger un texte ou un tableur, voir Modifier un document en ligne.

Téléverser un fichier

Deux gestes possibles, selon ce que vous avez sous la main.

1. Placez-vous dans le dossier de destination.
2. Sélectionnez **Téléverser**, puis choisissez un ou plusieurs fichiers.
3. Ou faites glisser les fichiers depuis votre poste directement sur la liste.
4. Attendez la fin du transfert : les fichiers paraissent dans la liste.

Les fichiers passent par Symbifox avant d'atteindre Nextcloud : c'est commode pour des documents de travail, moins pour une vidéo de plusieurs gigaoctets, qui se dépose mieux directement dans Nextcloud.

Ranger, renommer et supprimer

L'explorateur fait le ménage sans qu'on ouvre une autre fenêtre.

1. Sélectionnez **Nouveau dossier** pour créer un dossier dans le dossier courant.
2. Pour renommer un élément, ouvrez son menu contextuel et choisissez de le renommer.
3. Pour déplacer un fichier, faites-le glisser sur le dossier de destination, dans la liste ou dans l'arborescence.
4. Pour supprimer un élément, ouvrez son menu contextuel et choisissez de le supprimer.

Les changements s'appliquent sur Nextcloud : ce que vous voyez ailleurs, dans l'application de bureau ou dans le navigateur web de Nextcloud, change aussi.

Modifier un document en ligne

Un texte, un tableur ou une présentation s'ouvre dans un éditeur complet, hébergé sur votre infrastructure.

1. Dans la liste des fichiers, sélectionnez un document bureautique.

2. Le document s'ouvre dans Nextcloud, dans un nouvel onglet, avec son éditeur en ligne.
3. Modifiez le document : l'enregistrement se fait sur place, dans le fichier d'origine.
4. Revenez à l'onglet Symbifox et rafraîchissez la liste pour voir la nouvelle date de modification.

Il n'y a ni copie à télécharger ni copie à redéposer. Les extensions concernées se règlent dans **Extensions ouvrant Nextcloud** : un type absent de cette liste s'ouvre en aperçu.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Le bouton de modification n'apparaît que sur les documents que vous avez le droit de modifier. Un document en lecture seule s'ouvre quand même, en lecture seule.

Partager un fichier par lien

Le lien se crée là où vit le fichier, pas dans un autre onglet.

1. Ouvrez le menu contextuel du fichier et choisissez de créer un lien de partage.
2. Choisissez le préréglage : interne pour un collègue, externe pour un client ou un partenaire.
3. Ajustez au besoin l'expiration.
4. Copiez le lien obtenu et transmettez-le.
5. Quand le préréglage protège le lien par un mot de passe, communiquez ce mot de passe par un autre canal que le lien lui-même.

Le lien pointe vers votre Nextcloud : le fichier ne quitte jamais votre serveur, et le destinataire n'a pas de compte à créer. Les permissions du lien sont décidées par le serveur, pas par votre navigateur.

Relier un fichier à la base de connaissances

Un document retrouvé dans son contexte vaut mieux qu'un fichier bien rangé.

1. Ouvrez le menu contextuel du fichier et choisissez de le relier.
2. Choisissez l'élément de matrice auquel le rattacher.
3. Enregistrez.

Le fichier rejoint la décision ou l'exigence qu'il documente, dans la Base de connaissances, sans qu'une copie soit faite. Là où l'application Knowledge d'Odoo est installée, le lien peut aussi pointer vers un article.

Ouvrir Nextcloud par-dessus votre travail

Pour les gestes que l'explorateur intégré ne couvre pas, Nextcloud s'ouvre sans vous faire quitter la page.

1. Dans la barre système, en haut à droite, sélectionnez l'icône de dossier.
2. Nextcloud s'ouvre dans une fenêtre par-dessus l'écran courant.
3. Redimensionnez la fenêtre : votre préférence est retenue pour les fois suivantes.
4. Sélectionnez à nouveau l'icône pour refermer.

C'est le Nextcloud complet, avec ses applications et ses réglages, pas l'explorateur de Symbifox.

Les menus, un à un

Nextcloud : le menu de l'application; sans écran propre. Il n'apparaît qu'aux personnes qui ont le droit Navigateur Nextcloud.

Nextcloud › **Fichiers Nextcloud** : l'explorateur autonome. Sa barre porte un bouton de rafraîchissement, **Téléverser**, **Nouveau dossier** et **Filtrer**, qui restreint la liste au fur et à mesure de la frappe. En service, l'écran se divise en deux panneaux : l'arborescence à gauche, le contenu du dossier à droite. Sur la démonstration, aucune connexion n'étant configurée, l'écran annonce simplement qu'aucune configuration n'est disponible.

Nextcloud › **Configuration** : les connexions Nextcloud, réservées à l'administration. La liste montre le nom, l'adresse du serveur, le compte de service, la société, la date et le résultat de la dernière synchronisation. C'est le même écran que **Base de connaissances** › **Configuration** › **Nextcloud Documents** : une seule connexion sert aux deux applications.

Référence

Champs du formulaire Connexion Nextcloud

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom de la connexion	Obligatoire
URL Nextcloud	L'adresse du serveur; la connexion chiffrée est exigée	Obligatoire
Chemin WebDAV	Le chemin d'accès aux fichiers sur le serveur	Obligatoire
Utilisateur Nextcloud	Le compte de service qui agit pour Symbifox	Obligatoire
Mot de passe d'application	Le mot de passe d'application du compte de service, conservé chiffré	Facultatif, en pratique requis
Préfixe racine (navigateur)	Le dossier au-delà duquel rien n'est atteignable	Requis pour l'explorateur autonome
Extensions ouvrant Nextcloud	Les types de fichiers qui s'ouvrent dans l'éditeur en ligne	Facultatif
Couleur des dossiers	La couleur des icônes de dossier	Anthracite
Largeur du panneau (%), Hauteur du panneau (%)	La taille de départ de la fenêtre du lanceur	Valeurs de départ; la préférence de chacun l'emporte
Expiration des partages (jours)	La durée par défaut d'un lien public; zéro pour aucune expiration	Facultatif
Mot de passe sur les partages	Protège chaque lien public par un mot de passe engendré	Facultatif
Dernière synchronisation, Statut, Message	Le résultat du dernier échange avec le serveur	Calculés

Champs du formulaire Préréglage de partage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Configuration	La connexion à laquelle le préréglage appartient	Obligatoire
Accès	Ce que le lien permet : lecture, ou lecture et écriture	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Expiration (jours)	La durée du lien; zéro pour aucune expiration	Facultatif
Protégé par mot de passe	Engendre un mot de passe aléatoire pour le lien	Facultatif

Rapports et exports

L'application ne produit aucun rapport imprimable. Un fichier se télécharge depuis sa fiche ou depuis l'aperçu, et se partage par un lien pointant vers votre Nextcloud. Pour un document versionné, avec son cycle de vie et ses accusés de réception, voir Base de connaissances.

Automatisations

L'explorateur ne lance rien de lui-même : tout se fait au moment où vous agissez. Deux mécanismes travaillent toutefois en arrière-plan.

La surveillance des documents de la base de connaissances passe chaque jour : quand un fichier relié à un document a changé sur Nextcloud, une version brouillon et une activité sont créées pour son responsable. Rien n'est importé tout seul, parce qu'un fichier déposé n'est pas encore un document classé.

L'éditeur en ligne, lui, garde en mémoire les renseignements techniques du serveur d'édition pendant une durée réglable, plutôt que de les redemander à chaque ouverture. La durée existe pour une raison : après une mise à niveau du serveur, une information gardée indéfiniment mènerait vers un chemin disparu.

Pages publiques et portail

L'application ne publie aucune page publique. Les quatre adresses qu'elle sert, pour l'aperçu et le téléchargement, ne répondent qu'aux personnes connectées et autorisées, et sur des chemins vérifiés. Les liens de partage, eux, sont publics, mais ils sont produits et servis par votre Nextcloud : Symbifox ne fait que les demander.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_document_nextcloud_sync` (Base de connaissances, connexion à Nextcloud). Fournit la connexion, le compte de service chiffré et les gestes de base sur les fichiers, dont l'explorateur se sert. Il ajoute aussi, sur la fiche d'un document de la base de connaissances, un onglet et des boutons pour rafraîchir les informations du fichier, téléverser une nouvelle version, créer un lien de partage et ouvrir le dossier parent. Voir Base de connaissances.

MODULE

`bf_collabora_online` (Nextcloud, édition en ligne). Pose cinq correctifs sur le connecteur d'édition publié par Collabora Productivity, sans toucher à son code, pour qu'il continue de recevoir ses propres mises à jour (module publié, non illustré). Le bouton de modification cesse d'apparaître sur les documents que la personne ne peut pas modifier; les privilèges d'administration cessent d'être accordés à tout le monde; les renseignements du serveur d'édition sont gardés en mémoire au lieu d'être redemandés à chaque ouverture; les documents rattachés à une deuxième société s'ouvrent de nouveau; et l'éditeur cesse d'être refusé par le navigateur quand le domaine est employé avec ou sans « www. ». Il ajoute la page **Collabora Online** dans Paramètres, avec la durée de vie de la mémoire et **Vider le cache maintenant**.

Comprendre

Le fichier ne bouge pas. Symbifox ne conserve aucune copie du contenu : il tient le chemin, lit les informations du fichier et agit sur le serveur à votre demande. C'est ce qui évite la situation classique où la pièce jointe d'une fiche et le fichier du dossier partagé racontent deux histoires différentes.

Chaque geste est borné deux fois. Le chemin atteignable se déduit de l'enregistrement ouvert, jamais de ce que le navigateur envoie, et il doit rester sous le préfixe racine de la connexion. Un chemin qui tente de remonter plus haut est refusé. C'est pour cela que l'explorateur autonome ne fonctionne pas tant que le préfixe racine n'est pas réglé : sans lui, il n'y aurait plus de borne du tout.

L'aperçu est servi par Symbifox, et sans droit d'exécution. Un fichier reçu d'un tiers pourrait contenir du code destiné à s'exécuter dans la page. L'aperçu le sert avec le type que le serveur annonce, et interdit toute exécution : un fichier piégé s'affiche, il n'agit pas.

L'éditeur s'ouvre à côté, pas dedans. Nextcloud refuse d'être affiché à l'intérieur d'une autre page, par sécurité. L'explorateur autonome ne peut donc pas l'encastrer : le lanceur de la barre système ouvre une vraie fenêtre, et un document bureautique s'ouvre dans un nouvel onglet. Ce n'est pas un raccourci, c'est la seule façon honnête de procéder.

Corriger sans réécrire. L'éditeur en ligne est un logiciel libre, maintenu par son éditeur d'origine. Les correctifs Symbifox se posent par-dessus, sans en recopier le code : vous gardez les mises à jour de l'un et les corrections de l'autre. Recopier le connecteur aurait obligé à refaire à la main chacune de ses corrections, y compris celles qui touchent aux droits d'accès.

Les limites. Les fichiers transitent par Symbifox au téléversement, ce qui borne leur taille : les très gros fichiers se déposent mieux directement dans Nextcloud. Le rattachement à un article de connaissances n'existe que si l'application Knowledge d'Odoo est installée; sinon, le fichier se relie à un élément de matrice. Et l'édition en ligne suppose que le serveur d'édition reconnaisse le domaine de votre Symbifox, ce qui se règle du côté du serveur.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'application annonce qu'aucune configuration Nextcloud n'est disponible	Aucune connexion n'a été créée, ou aucune n'est active	Créez-la dans **Nextcloud** › **Configuration** et testez-la

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'explorateur autonome refuse de lister quoi que ce soit	Le dossier racine n'est pas réglé	Saisissez le **Préfixe racine (navigateur)** sur la connexion
L'onglet **Fichiers Nextcloud** d'un projet reste vide	Le dossier Nextcloud du projet n'est pas renseigné	Saisissez-le dans l'onglet **Paramètres** du projet; les tâches en héritent
Le menu **Nextcloud** n'apparaît pas	Le droit Navigateur Nextcloud n'est pas accordé	Demandez-le dans Paramètres, sur votre fiche d'utilisateur
Un document bureautique s'ouvre en aperçu au lieu de l'éditeur	Son extension n'est pas dans la liste qui mène à Nextcloud	Ajoutez-la à **Extensions ouvrant Nextcloud**
Un téléversement échoue sur un fichier volumineux	Le fichier transite par Symbifox, ce qui borne sa taille	Déposez-le directement dans Nextcloud, puis rafraîchissez la liste
L'éditeur en ligne affiche un refus de connexion	Le serveur d'édition ne reconnaît pas le domaine employé	Faites-lui reconnaître les deux formes du domaine, avec et sans « www. »
L'éditeur mène vers un chemin qui n'existe plus, après une mise à niveau	Les renseignements du serveur d'édition sont encore en mémoire	Dans Paramètres, page Collabora Online, sélectionnez **Vider le cache maintenant**

Voir aussi

- Base de connaissances : les documents versionnés dont les fichiers vivent sur Nextcloud.
- Projet : le dossier Nextcloud d'un mandat, et l'onglet des fichiers sur les projets et les tâches.
- Paramètres et identité de marque : la page de réglages de l'édition en ligne.
- Transferts sécurisés : quand un lien de partage ne suffit pas et qu'il faut encadrer l'envoi.
- Les gestes communs à toutes les applications : listes, filtres, pièces jointes, barre système.

PARTIE 4

Finances

Facturation, achats, dépenses, budgets et dons.

 Facturation

 Achats

 Dépenses

 Budgets opérationnels

 Dons et levée de fonds



PARTIE 4 · FINANCES

Facturation

Facturer les clients, saisir les factures fournisseurs, encaisser, relancer les retards et tenir les contrats récurrents, avec la lecture des factures par intelligence artificielle.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : OCR de factures · Applications de base : Facturation, Recurring - Contracts Management, Customer Follow Up Management, Paiement : Compte · Révisé le 2026-09-12

L'application **Facturation** porte l'argent qui entre et l'argent qui sort : factures clients, factures fournisseurs, avoirs, paiements et pièces comptables. Elle s'adresse à la personne qui facture, à celle qui paie les fournisseurs et à la comptable qui tient les livres. Le résultat concret : une facture part, un paiement s'enregistre, un retard se relance, et la comptabilité reste juste sans double saisie. Symbifox y ajoute les contrats récurrents, les niveaux de relance et la lecture d'une facture fournisseur en PDF.

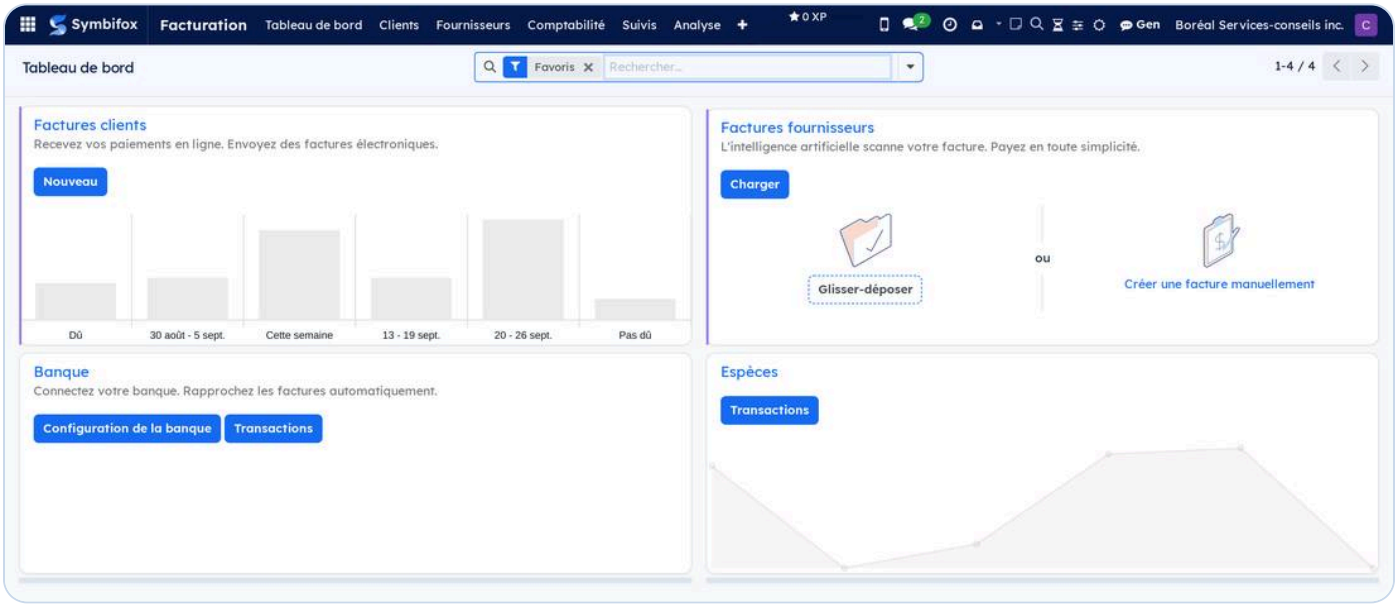
Vue d'ensemble

Tout document d'argent est une **pièce comptable** : facture client, facture fournisseur, avoir, reçu ou écriture saisie à la main sont la même chose vue sous des angles différents. Chaque pièce vit dans un **journal** (ventes, achats, banque, opérations diverses), passe de **Brouillon** à **Comptabilisé**, et porte des lignes qui pointent vers des comptes du **plan comptable**. Un **paiement** se rapproche ensuite de la facture qu'il solde : c'est le lettrage.

Trois notions reviennent partout. Les **conditions de paiement** fixent l'échéance, donc le retard. Les **taxes** appliquent la TPS et la TVQ, et la **position fiscale** les remplace selon la province ou le pays du client. Le **compte analytique** ne change rien aux livres : il répartit le même montant par projet ou par client, ce qui alimente la rentabilité affichée dans Projet.

L'application se nourrit des autres : les feuilles de temps facturables deviennent des lignes de facture, les dépenses approuvées deviennent des factures fournisseurs (voir Dépenses), les contrats produisent une facture à chaque échéance.

Le premier écran tient en quatre cartes : factures clients avec leur courbe d'échéances, factures fournisseurs avec la zone de dépôt d'un PDF, banque et espèces.



Le tableau de bord de Facturation

Configuration

Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, section **Comptabilité**, du plus restreint au plus large.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Lecture seule	Consulter les factures et les rapports, sans rien modifier
Facturation	Créer et comptabiliser des factures clients et fournisseurs, enregistrer des paiements
Comptable	Tout ce qui précède, plus les écritures, les journaux, le plan comptable et les rapports complets
Administrateur	Tout ce qui précède, plus le menu **Configuration**, les taxes et la sécurisation des écritures

Les contrats récurrents suivent ces mêmes niveaux; seul un administrateur règle les niveaux de relance.

Paramètres

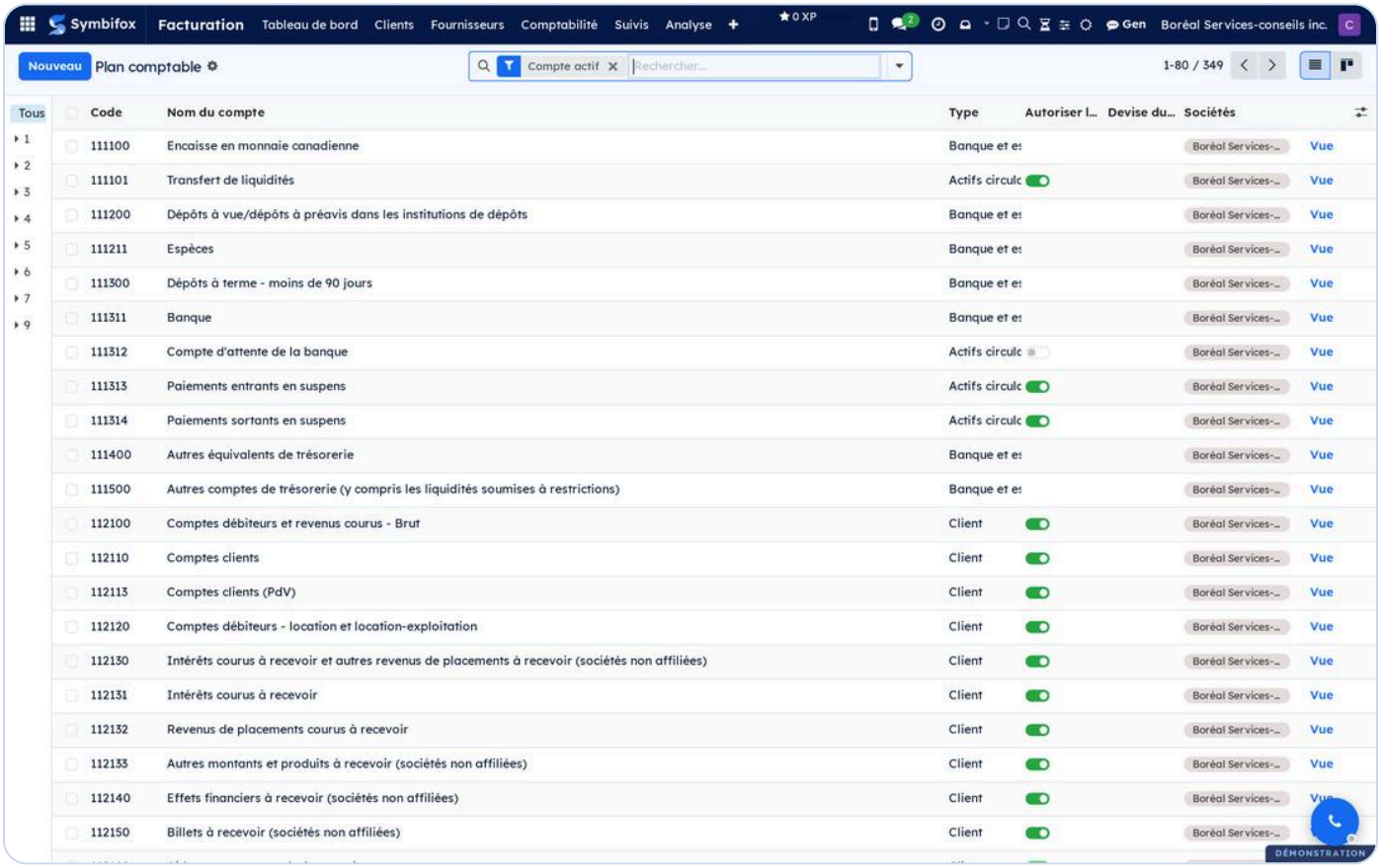
Le menu **Facturation** › **Configuration** › **Paramètres** ouvre la section de l'application dans les Paramètres généraux.

Réglage	Effet
Devise principale	Devise des livres. Les autres devises se règlent par facture.
Conditions de paiement par défaut	Échéance appliquée aux nouveaux clients qui n'en portent pas.
Escompte de caisse	Rabais accordé pour un paiement rapide, calculé sur la facture.
Verrouiller les écritures	Interdit toute modification avant une date, pour les périodes déclarées.
Paiements en ligne	Active les fournisseurs de paiement et le bouton de paiement sur le portail client.
Alerte de facture fournisseur en double	Signale une facture qui porte la même référence chez le même fournisseur.

La lecture des factures fournisseurs par intelligence artificielle se règle ailleurs : voir **Modules qui enrichissent cette application**.

Données de base

Quatre jeux de données précèdent la première facture, tous fournis à l'installation. Le **plan comptable**, garni pour le Canada : 349 comptes actifs sur la démo. Les **taxes** : 32 lignes de vente et d'achat, dont « 14.975% TPS+TVQ », qui groupe 5 % de TPS et 9,975 % de TVQ. Les **journaux** : sept, un par nature de document. Les **conditions de paiement** : dix, de « Paiement immédiat » à « 90 jours, le 10 ». Vérifiez le plan comptable avant d'ouvrir l'application à toute l'équipe : c'est lui qui décide où atterrit chaque montant.



Le plan comptable

Ajoutez enfin vos **articles** : un article porte un prix, un compte de produits et ses taxes, ce qui évite de retaper trois champs par ligne de facture.

Premiers pas

Ce parcours facture un mandat à la Clinique dentaire Rosemont, de la création au paiement.

1. Ouvrez **Facturation** › **Clients** › **Factures clients**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Client**, choisissez « Clinique dentaire Rosemont ». La condition de paiement et la position fiscale de la fiche se posent seules.
3. Vérifiez la **Date de facturation** et l'**Échéance**.

4. Dans l'onglet **Lignes de facture**, sélectionnez **Ajouter une ligne**, choisissez l'article, ajustez la **Quantité** et le **Prix unitaire**.
5. Vérifiez les taxes de la ligne et le total affiché sous le tableau.
6. Sélectionnez **Confirmer** : la facture reçoit son numéro et passe à l'état comptabilisé.
7. Sélectionnez **Envoyer et imprimer**, puis confirmez l'envoi.

Résultat : la facture part par courriel avec son PDF, paraît dans la liste à l'état **Non payé**, et son fil de discussion garde la trace de l'envoi. Pour la solder, sélectionnez **Enregistrer un paiement**, choisissez le journal de banque et validez : l'état passe à **Payé**.

> **ASTUCE**
> Un brouillon ne porte pas encore de numéro. Tant que vous n'avez pas confirmé, vous pouvez tout corriger, y compris le client.

Tâches courantes

Émettre un avoir

Un avoir annule ou réduit une facture déjà comptabilisée. Une facture comptabilisée ne se supprime pas : elle s'annule par un avoir, qui laisse une trace.

1. Ouvrez la facture concernée dans **Facturation** › **Clients** › **Factures clients**.
2. Sélectionnez **Ajouter un avoir**.
3. Choisissez la méthode : remboursement partiel, remboursement complet, ou remboursement complet suivi d'une nouvelle facture en brouillon.
4. Saisissez la **Raison** et la **Date d'inversion**.
5. Sélectionnez **Inverser**.
6. Sur l'avoir obtenu, ajustez les lignes au besoin, puis sélectionnez **Confirmer**.

Résultat : l'avoir paraît dans **Clients** › **Avoirs** et le solde du client baisse d'autant. La facture d'origine reste lisible telle qu'elle a été envoyée.

Saisir une facture fournisseur à partir de son PDF

La facture reçue en PDF se dépose telle quelle : l'intelligence artificielle en tire le fournisseur, les dates, les montants, la ventilation des taxes et les lignes de détail. Préalable : un fournisseur d'intelligence artificielle configuré par l'équipe technique.

1. Ouvrez **Facturation** › **Tableau de bord**.
2. Sur la carte **Factures fournisseurs**, faites glisser le PDF dans la zone **Glisser-déposer**, ou sélectionnez **Charger**.
3. Ouvrez le brouillon créé, puis sélectionnez **Scanner OCR**.
4. Dans l'onglet **OCR**, lisez l'état de lecture et l'indice de confiance.
5. Comparez les champs remplis au PDF resté joint, et corrigez ce qui doit l'être.
6. Vérifiez la ventilation de la TPS et de la TVQ sur chaque ligne.
7. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultat : la facture est comptabilisée, le PDF reste attaché, et le fournisseur est apparié quand la lecture a trouvé une fiche.

> **NOTE**
> Sans appariement certain, le champ **Fournisseur** reste vide plutôt que d'être rempli au hasard. Choisissez la fiche à la main : la prochaine facture du même fournisseur profitera de cet historique.

Payer une facture fournisseur

Saisi depuis la facture, le paiement se lettre tout seul.

1. Ouvrez la facture dans **Facturation** › **Fournisseurs** › **Factures fournisseurs**.
2. Sélectionnez **Enregistrer un paiement**.
3. Choisissez le **Journal** de banque et le **Mode de paiement**.
4. Vérifiez le **Montant** et la **Date de paiement**.
5. Sélectionnez **Créer un paiement**.

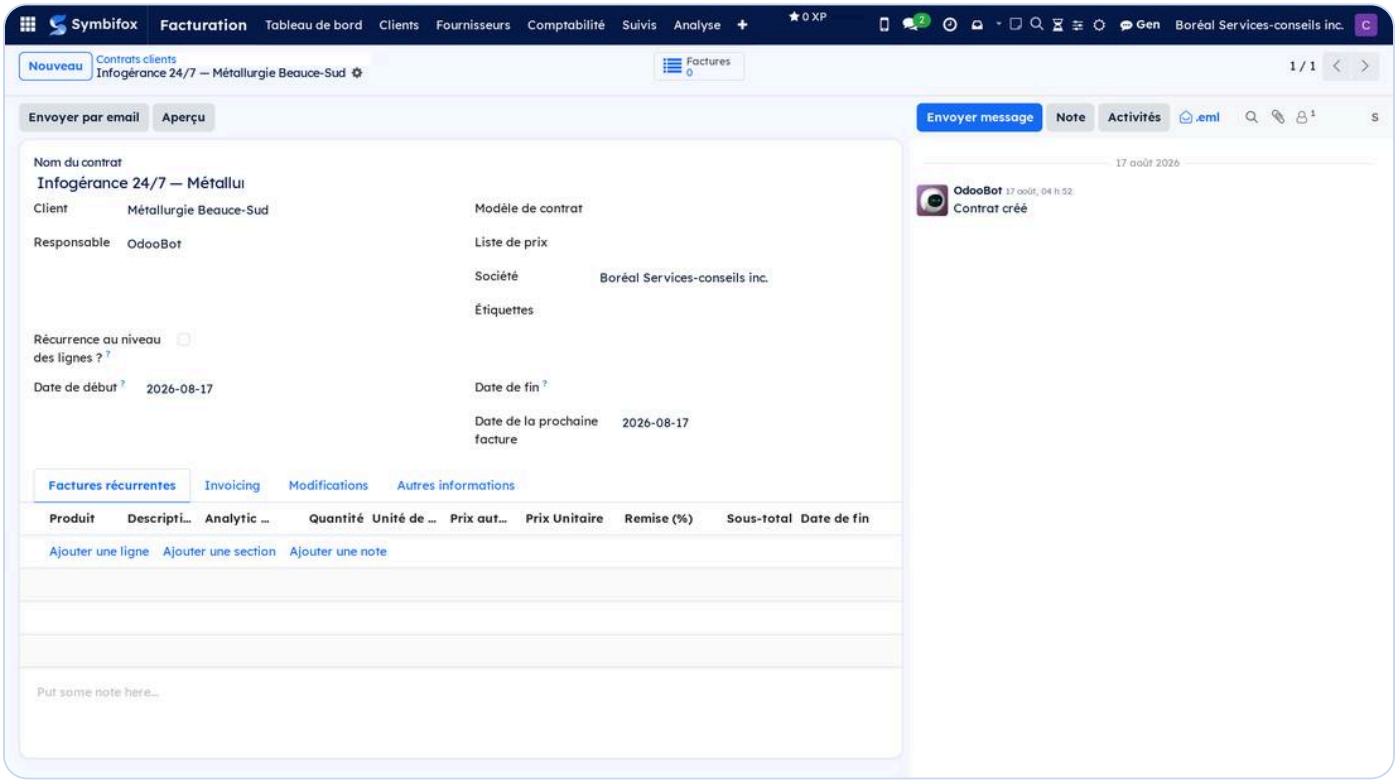
Résultat : l'état passe à **Payé** et le paiement paraît dans **Fournisseurs** › **Paiements**, prêt pour le rapprochement bancaire.

Mettre en place un contrat récurrent

Un contrat récurrent facture à sa cadence, sans que personne ait à s'en souvenir : hébergement mensuel, forfait de soutien.

1. Ouvrez **Facturation** › **Clients** › **Contrats clients**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom du contrat** et choisissez le **Client**.
3. Choisissez le **Journal** qui recevra les factures produites.
4. Renseignez la **Date de début** et, si le contrat a un terme, la **Date de fin**.
5. Dans l'onglet **Factures récurrentes**, sélectionnez **Ajouter une ligne** : produit, description, quantité, prix unitaire, et la récurrence de la ligne.
6. Vérifiez la **Date de la prochaine facture**.
7. Enregistrez.

Résultat : à chaque échéance, une facture en brouillon est créée et la date de prochaine facture avance. Le bouton d'accès rapide **Factures** compte les factures déjà produites.



Un contrat client récurrent

Facturer les contrats sans attendre l'échéance

L'assistant produit les factures d'un coup, par exemple avant une fermeture de mois.

1. Ouvrez **Facturation** › **Clients** › **Facturer les contrats de vente manuellement**.
2. Saisissez la **Date** jusqu'à laquelle les contrats doivent être facturés.
3. Sélectionnez **Créer les factures**.

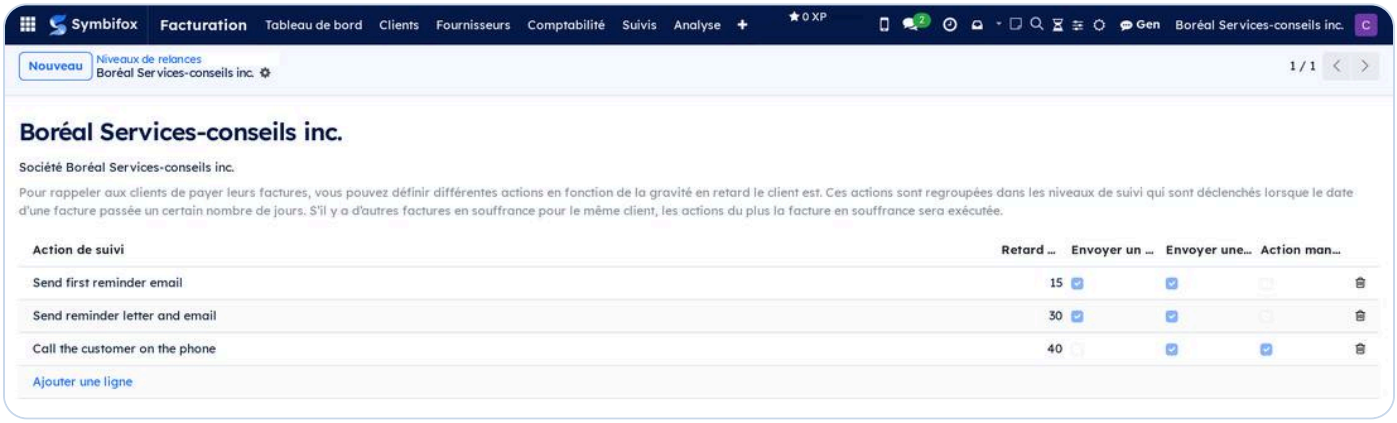
Résultat : chaque contrat échu à cette date produit une facture en brouillon. Même procédure côté fournisseurs, sous **Fournisseurs** › **Facturer les contrats fournisseurs manuellement**.

Relancer les clients en retard

Les niveaux de relance décident quoi faire, et à partir de combien de jours de retard. La démo en compte trois, à 15, 30 et 40 jours, réglés dans **Facturation** › **Configuration** › **Suivi** › **Niveaux de relances**.

1. Ouvrez **Facturation** › **Suivis** › **Envoyer des lettres et des emails**.
2. Choisissez la **Date de relance** et les niveaux à traiter.
3. Vérifiez la liste des clients proposés.
4. Sélectionnez **Envoyer les emails et imprimer les lettres**.

Résultat : les deux premiers niveaux partent par courriel, les lettres à poster sortent en un seul PDF, et chaque fiche client garde la date de sa dernière relance.



Les niveaux de relance

Traiter une relance à la main

Le troisième niveau demande un appel, pas un courriel de plus.

1. Ouvrez **Facturation** › **Suivis** › **Mes Relances**.
2. Ouvrez la fiche du client concerné.
3. Lisez les factures en souffrance et le montant dû.
4. Faites l'appel, puis saisissez une note dans le fil de discussion.
5. Renseignez la **Prochaine action** et sa date.

Résultat : le client sort de la liste jusqu'à la date de prochaine action.

Encaisser en ligne

Un fournisseur de paiement ajoute un bouton de règlement sur la facture envoyée et sur le portail.

1. Ouvrez **Facturation** › **Configuration** › **Paiements en ligne** › **Fournisseurs de paiement**.
2. Ouvrez le fournisseur voulu parmi les dix-sept proposés.
3. Saisissez les identifiants fournis par le prestataire.
4. Choisissez l'**État** : « Test » d'abord, « Activé » ensuite.
5. Enregistrez.

Résultat : les factures envoyées portent un bouton de paiement; chaque tentative laisse une ligne dans **Transactions**.

> **IMPORTANT**
>
> Laissez un fournisseur de paiement en « Test » tant que vous n'avez pas encaissé vous-même un dollar réel par ce chemin. Un encaissement qui échoue en silence se découvre au relevé bancaire, un mois plus tard.

Verrouiller une période déclarée

Une fois la TPS et la TVQ déclarées, plus rien ne doit bouger derrière la date de déclaration.

1. Ouvrez **Facturation** › **Comptabilité** › **Sécuriser les écritures comptables**.
2. Saisissez la date jusqu'à laquelle les écritures doivent être scellées.
3. Lisez l'avertissement sur les pièces encore en brouillon.

4. Sélectionnez **Sécuriser les écritures**.

Résultat : les pièces comptabilisées jusqu'à cette date ne se modifient plus. Une correction passe par un avoir ou une écriture datée après la période.

Suivre la facturation

Deux écrans répondent à « combien avons-nous facturé ».

1. Ouvrez **Facturation** › **Analyse** › **Gestion** › **Analyse des factures**.
2. Choisissez la mesure dans **Mesures**.
3. Regroupez par client, par article ou par mois.
4. Basculez entre la vue graphique et le tableau croisé dynamique.
5. Exportez le tableau au besoin.

Résultat : un total facturé par axe, exportable. Pour savoir qui a changé quoi, l'écran **Piste d'audit** liste les modifications déposées sur les pièces comptables.

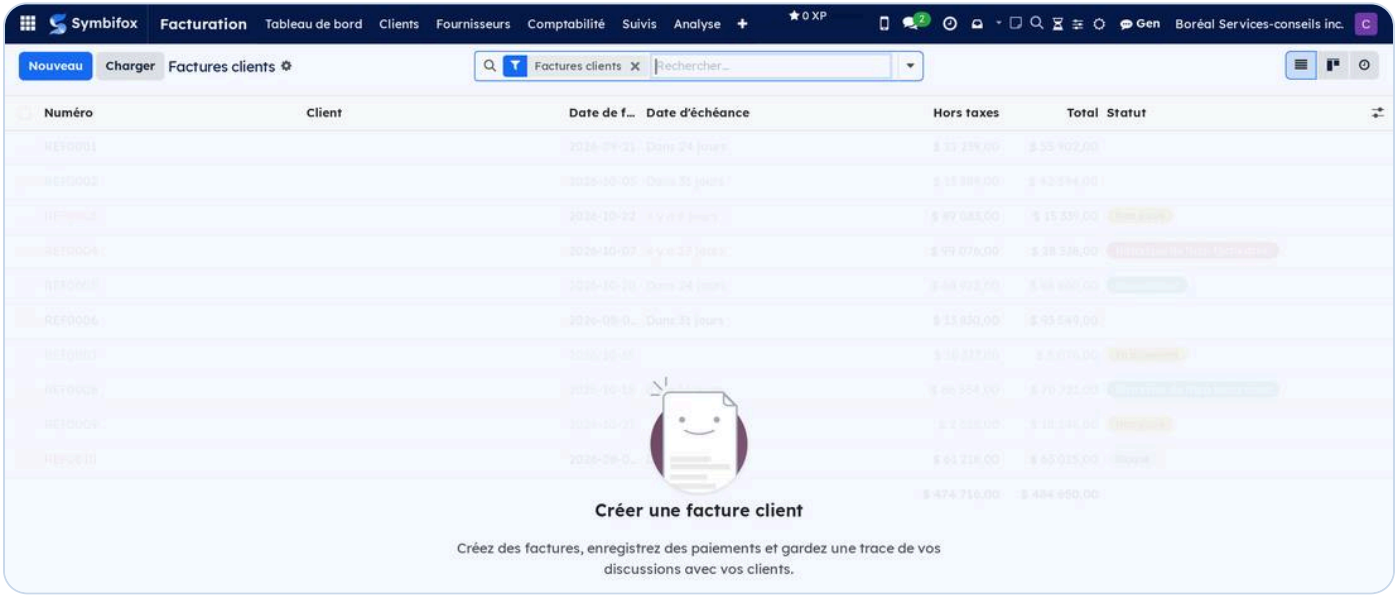
Les menus, un à un

Le menu principal compte six entrées visibles, plus **Configuration**. Un menu de regroupement n'ouvre aucun écran.

Facturation › **Tableau de bord** : les sept journaux en cartes, chacune avec ses boutons (**Nouveau**, **Charger**, **Glisser-déposer**, **Transactions**). Écran d'accueil.

Facturation › **Clients** : menu de regroupement des écrans de vente.

Facturation › **Clients** › **Factures clients** : les factures de vente, avec le **Numéro**, le **Client**, la **Date de facturation**, la **Date d'échéance**, le montant **Hors taxes**, le **Total** et le **Statut**. Vide sur la démo : l'aide rappelle qu'on y crée des factures, enregistre des paiements et garde trace des discussions avec le client.



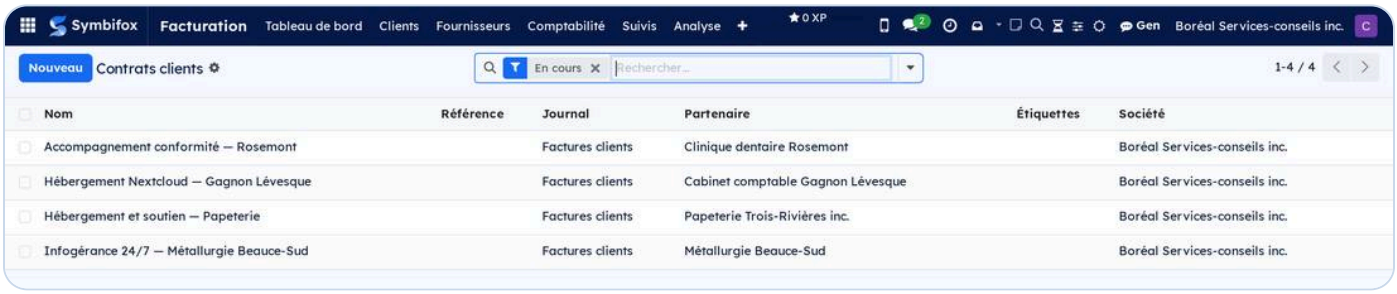
Factures clients, écran vide

Facturation › **Clients** › **Avoirs** : les avoirs émis aux clients, mêmes colonnes que les factures.

Facturation › **Clients** › **Réceptions** : les reçus de vente, pour une vente encaissée sur place.

Facturation › **Clients** › **Paiements** : les paiements reçus, par client, date, montant et journal. Filtre utile : les paiements non lettrés.

Facturation › **Clients** › **Contrats clients** : les quatre contrats récurrents de vente, avec le **Nom**, la **Référence**, le **Journal**, le **Partenaire** et les **Étiquettes**. Le filtre **En cours** est posé d'avance.



Les contrats clients

Facturation › **Clients** › **Produits** : les six articles en cartes, avec prix, compte de produits et taxes de vente.

Facturation › **Clients** › **Clients** : le carnet de clients, cent fiches. Voir Contacts.

Facturation › **Clients** › **Facturer les contrats de vente manuellement** : l'assistant qui produit d'un coup les factures des contrats échus.

Facturation › **Fournisseurs** : menu de regroupement des écrans d'achat.

Facturation › **Fournisseurs** › **Factures fournisseurs** : les factures reçues, par numéro, fournisseur, dates et statut de paiement. C'est ici qu'aboutit un PDF déposé sur le tableau de bord.

Facturation › **Fournisseurs** › **Remboursements** : les avoirs reçus des fournisseurs.

Facturation › **Fournisseurs** › **Réceptions** : les reçus d'achat, pour un achat payé comptant.

Facturation › **Fournisseurs** › **Paiements** : les paiements émis, par fournisseur, date, montant et journal.

Facturation › **Fournisseurs** › **Dépenses de l'employé** : les rapports de dépenses à rembourser. Voir Dépenses.

Facturation › **Fournisseurs** › **Contrats d'achats** : les quatre contrats récurrents côté fournisseur, même formulaire que côté clients.

Facturation › **Fournisseurs** › **Produits** : les six articles, avec compte de charges et taxes d'achat.

Facturation › **Fournisseurs** › **Fournisseurs** : le carnet de fournisseurs, cent fiches.

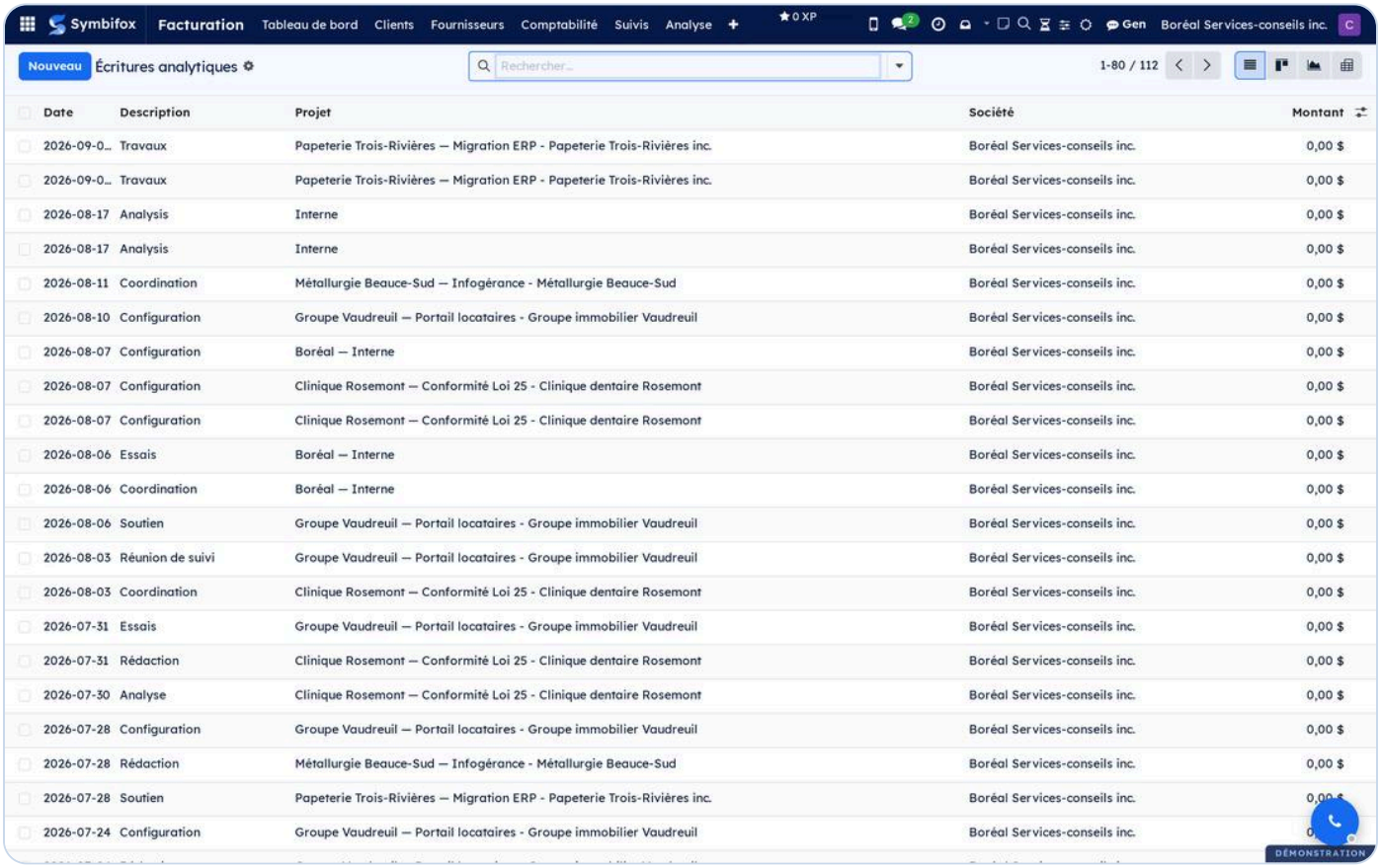
Facturation › **Fournisseurs** › **Facturer les contrats fournisseurs manuellement** : l'assistant équivalent, côté achats.

Facturation › **Comptabilité** : menu de regroupement de la tenue de livres.

Facturation › **Comptabilité** › **Pièces comptables** : toutes les pièces, tous journaux confondus. Sert à retrouver une écriture d'opérations diverses.

Facturation › **Comptabilité** › **Écritures comptables** : le détail ligne par ligne, avec tableau croisé et graphique. C'est le grand livre.

Facturation › **Comptabilité** › **Écritures analytiques** : les 112 lignes de la démo, avec la **Date**, la **Description**, le **Projet** et le **Montant**.



Les écritures analytiques

Facturation › **Comptabilité** › **Sécuriser les écritures comptables** : l'assistant qui scelle les pièces jusqu'à une date.

Facturation › **Suivis** : menu de regroupement des relances.

Facturation › **Suivis** › **Envoyer des lettres et des emails** : l'assistant d'envoi en lot, décrit dans les tâches.

Facturation › **Suivis** › **Faire des suivis manuels** : les clients à relancer, avec la **Prochaine action**, le **Responsable des relances**, le **Dernier niveau de relance**, le **Montant échu** et le **Montant dû**. Le filtre **Relances à faire** est posé d'avance; sur la démo, personne n'est en retard.

Facturation › **Suivis** › **Mes Relances** : le même écran, borné aux clients dont vous êtes responsable.

Facturation › **Suivis** › **Analyse des suivis** : le graphique des relances envoyées, par niveau et par période.

Facturation › **Analyse** : menu de regroupement des rapports.

Facturation › **Analyse** › **Comptes annuels** : menu de regroupement des états financiers.

Facturation › **Analyse** › **Rapports partenaires** : menu de regroupement des balances par client et par fournisseur.

Facturation › **Analyse** › **Gestion** : menu de regroupement des rapports d'exploitation.

Facturation › **Analyse** › **Gestion** › **Analyse des factures** : le montant facturé en graphique ou en tableau croisé.

Facturation › **Analyse** › **Gestion** › **Rapport Analytique** : les mêmes 112 lignes analytiques, en liste, pour l'export.

Facturation › **Analyse** › **Gestion** › **Piste d'audit** : les 1 356 messages déposés sur les pièces comptables. Répond à « qui a modifié cette facture, et quand ».

Facturation › **Analyse** › **Contrats** : menu de regroupement des lignes de contrat.

Facturation › **Analyse** › **Contrats** › **Customer Contract lines** : les lignes des contrats clients, à plat. Le libellé est resté en anglais.

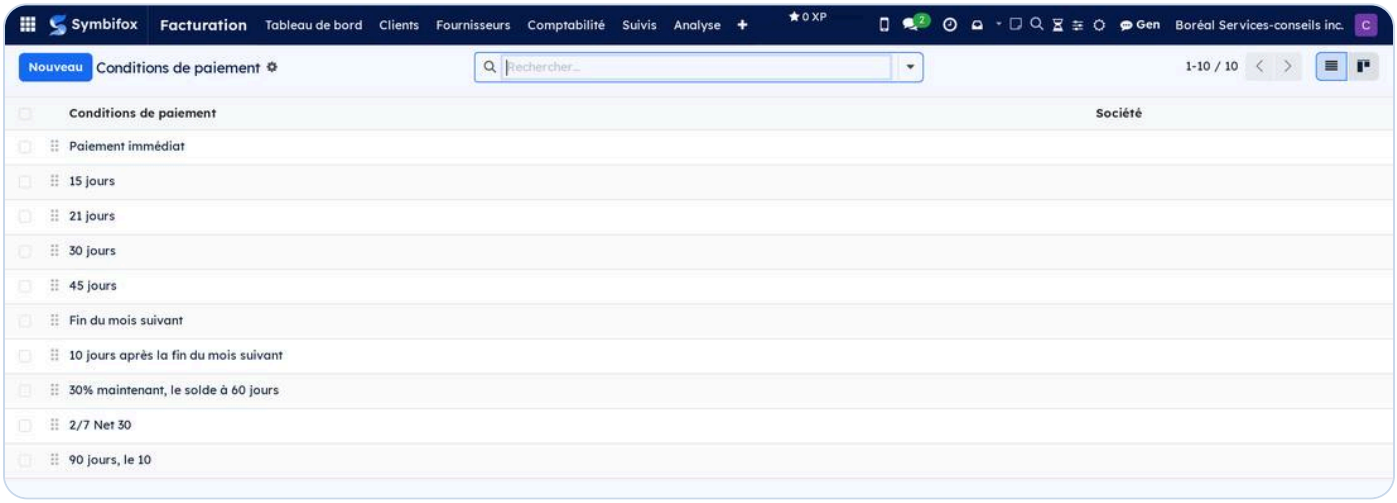
Facturation › **Analyse** › **Contrats** › **Supplier Contract lines** : les mêmes lignes, côté fournisseurs.

Facturation › **Configuration** : menu de regroupement, réservé aux administrateurs.

Facturation › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits dans Configuration.

Facturation › **Configuration** › **Facturation** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Facturation** › **Conditions de paiement** : les dix conditions de la démo, de « Paiement immédiat » à « 90 jours, le 10 ».



Les conditions de paiement

Facturation › **Configuration** › **Facturation** › **Incoterms** : les onze règles de commerce international fournies.

Facturation › **Configuration** › **Contrats** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Contrats** › **Modèles de contrat** : les gabarits de contrat récurrent. Vide sur la démo.

Facturation › **Configuration** › **Contrats** › **Étiquette du contrat** : les étiquettes de classement des contrats. Vide sur la démo.

Facturation › **Configuration** › **Banques** : menu de regroupement.

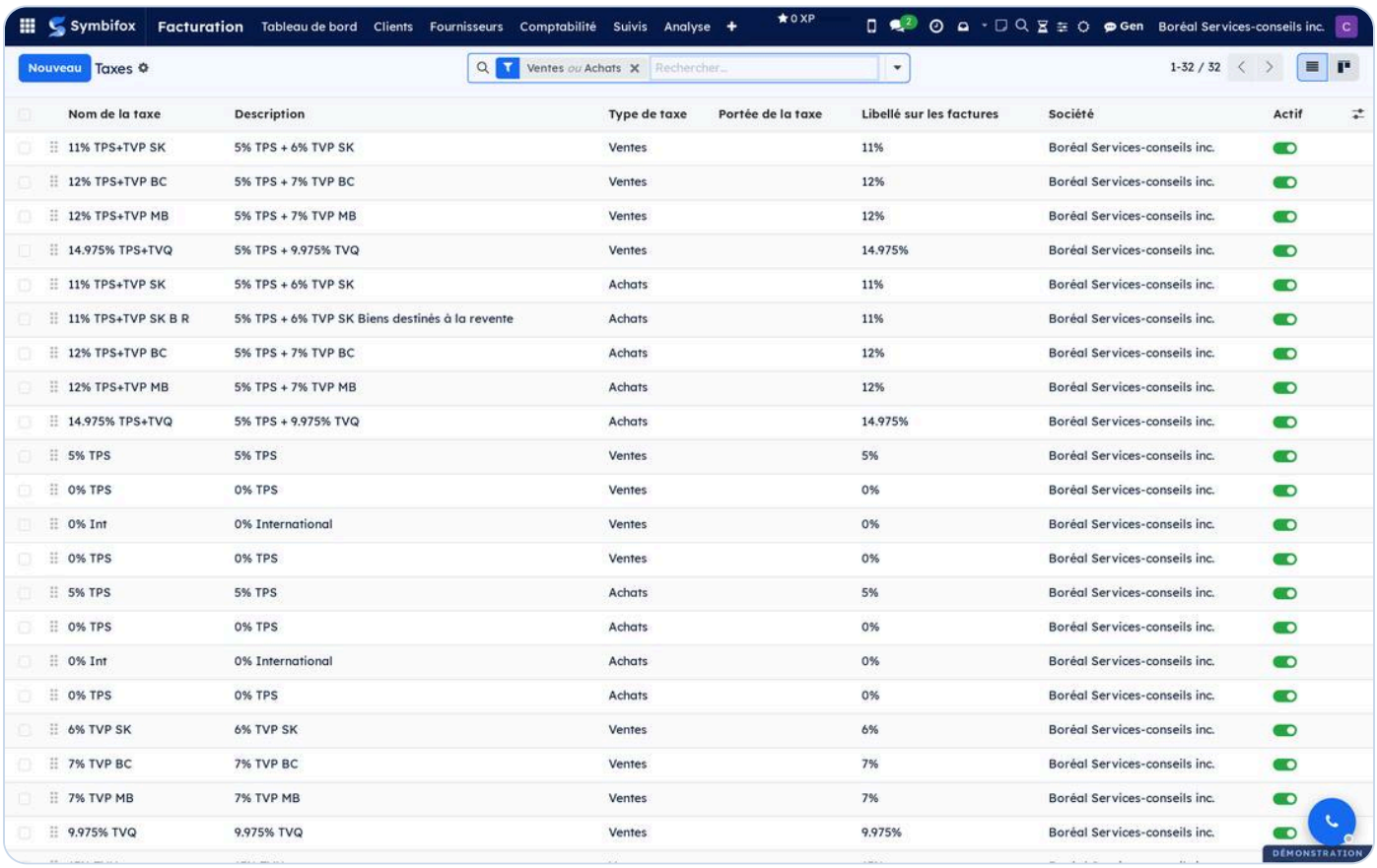
Facturation › **Configuration** › **Banques** › **Ajouter un compte bancaire** : raccourci vers la création d'un journal de banque.

Facturation › **Configuration** › **Banques** › **Modèles de rapprochement** : quatre règles qui proposent une écriture toute faite au rapprochement bancaire.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Plan comptable** : les 349 comptes de la démo, avec le **Code**, le **Nom du compte**, le **Type** et la **Devise**. Le volet de gauche filtre par première position du code.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Taxes** : les 32 taxes de la démo, avec le **Nom de la taxe**, la **Description**, le **Type de taxe** et le **Libellé sur les factures**.



Nom de la taxe	Description	Type de taxe	Portée de la taxe	Libellé sur les factures	Société	Actif
11% TPS+TVP SK	5% TPS + 6% TVP SK	Ventes		11%	Boréal Services-conseils inc.	
12% TPS+TVP BC	5% TPS + 7% TVP BC	Ventes		12%	Boréal Services-conseils inc.	
12% TPS+TVP MB	5% TPS + 7% TVP MB	Ventes		12%	Boréal Services-conseils inc.	
14.975% TPS+TVQ	5% TPS + 9.975% TVQ	Ventes		14.975%	Boréal Services-conseils inc.	
11% TPS+TVP SK	5% TPS + 6% TVP SK	Achats		11%	Boréal Services-conseils inc.	
11% TPS+TVP SK B R	5% TPS + 6% TVP SK Biens destinés à la revente	Achats		11%	Boréal Services-conseils inc.	
12% TPS+TVP BC	5% TPS + 7% TVP BC	Achats		12%	Boréal Services-conseils inc.	
12% TPS+TVP MB	5% TPS + 7% TVP MB	Achats		12%	Boréal Services-conseils inc.	
14.975% TPS+TVQ	5% TPS + 9.975% TVQ	Achats		14.975%	Boréal Services-conseils inc.	
5% TPS	5% TPS	Ventes		5%	Boréal Services-conseils inc.	
0% TPS	0% TPS	Ventes		0%	Boréal Services-conseils inc.	
0% Int	0% International	Ventes		0%	Boréal Services-conseils inc.	
0% TPS	0% TPS	Ventes		0%	Boréal Services-conseils inc.	
5% TPS	5% TPS	Achats		5%	Boréal Services-conseils inc.	
0% TPS	0% TPS	Achats		0%	Boréal Services-conseils inc.	
0% Int	0% International	Achats		0%	Boréal Services-conseils inc.	
0% TPS	0% TPS	Achats		0%	Boréal Services-conseils inc.	
6% TVP SK	6% TVP SK	Ventes		6%	Boréal Services-conseils inc.	
7% TVP BC	7% TVP BC	Ventes		7%	Boréal Services-conseils inc.	
7% TVP MB	7% TVP MB	Ventes		7%	Boréal Services-conseils inc.	
9.975% TVQ	9.975% TVQ	Ventes		9.975%	Boréal Services-conseils inc.	

Les taxes de vente et d'achat

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Journaux** : les sept journaux, un par nature de document.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Analyse** : menu de regroupement des réglages de rapports.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Devises** : les 170 devises fournies, avec leur taux. À n'activer que pour celles qu'on utilise.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Positions fiscales** : les quatorze positions, qui remplacent une taxe par une autre selon la province ou le pays.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Multinormes comptables** : les groupes de journaux. Vide sur la démo.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité** › **Groupes de taxes** : les huit groupes, qui décident comment les taxes s'additionnent au bas d'une facture.

Facturation › **Configuration** › **Paiements en ligne** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Paiements en ligne** › **Fournisseurs de paiement** : les dix-sept prestataires proposés, en cartes.

Facturation › **Configuration** › **Paiements en ligne** › **Modes de paiement** : les 220 modes reconnus par ces prestataires.

Facturation › **Configuration** › **Paiements en ligne** › **Jetons de paiement** : les moyens de paiement enregistrés par les clients. Vide sur la démo.

Facturation › **Configuration** › **Paiements en ligne** › **Transactions** : chaque tentative de paiement en ligne, réussie ou non.

Facturation › **Configuration** › **Gestion** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Gestion** › **Catégories de produits** : les trois catégories, qui portent les comptes par défaut des articles.

Facturation › **Configuration** › **Gestion** › **Arrondi des paiements en espèces** : les règles d'arrondi au cinq cents. Vide sur la démo.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité analytique** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité analytique** › **Modèles de répartition analytique** : les règles qui posent seules un compte analytique. Vide sur la démo.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité analytique** › **Comptes analytiques** : les huit comptes de la démo, un par mandat.

Facturation › **Configuration** › **Comptabilité analytique** › **Dimensions analytiques** : une dimension sur la démo. Une dimension est un axe d'analyse; le projet en est un.

Facturation › **Configuration** › **Suivi** : menu de regroupement.

Facturation › **Configuration** › **Suivi** › **Niveaux de relances** : une fiche par société, qui porte les actions de suivi et leur délai.

Référence

Champs du formulaire Facture client

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Client	Destinataire de la facture; pose la condition de paiement et la position fiscale.	Obligatoire
Date de facturation	Date comptable de la pièce.	Date du jour
Échéance	Date limite de paiement, calculée par la condition de paiement.	Calculée
Conditions de paiement	Échéancier appliqué.	Celle de la fiche client
Journal	Journal de ventes qui reçoit l'écriture.	Journal de ventes par défaut
Onglet **Lignes de facture**	Article, description, quantité, prix unitaire, taxes, répartition analytique.	Au moins une ligne
Statut	Brouillon, comptabilisé ou annulé.	Brouillon
Statut de paiement	Non payé, en paiement, partiellement payé, payé.	Calculé

Champs du formulaire Facture fournisseur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fournisseur	Émetteur de la facture; laissé vide si la lecture n'a rien apparié.	Obligatoire à la confirmation
Référence de la facture	Numéro donné par le fournisseur; sert à détecter un doublon.	Vide
Date de facturation	Date portée par le document reçu.	Date du jour
Échéance	Date limite de paiement.	Calculée
Onglet **Lignes de facture**	Article, description, quantité, prix, taxes d'achat, compte de charges.	Au moins une ligne
Onglet **OCR**	État de la lecture, date, indice de confiance, message d'erreur et données brutes.	Vide tant qu'aucune lecture n'a eu lieu
Statut de paiement	Non payé, en paiement, payé.	Calculé

Champs du formulaire Contrat

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du contrat	Libellé repris sur les factures produites.	Obligatoire
Client	Partenaire facturé.	Obligatoire
Modèle de contrat	Gabarit qui pose les lignes d'un coup.	Vide
Journal	Journal des factures produites.	Journal de ventes
Date de début, **Date de fin**	Bornes du contrat; sans date de fin, il court.	Date du jour, fin vide
Date de la prochaine facture	Prochaine échéance de facturation; avance seule.	Date de début
Récurrence au niveau des lignes?	Chaque ligne suit sa propre cadence plutôt que celle du contrat.	Décoché
Onglet **Factures récurrentes**	Produit, description, quantité, prix, remise, sous-total, date de fin.	Au moins une ligne

Rapports et exports

La facture et l'avoir s'impriment en PDF à la marque de l'organisation. **Analyse des factures** et **Rapport Analytique** offrent les vues graphique et tableau croisé, exportables en tableur. Les états financiers vivent sous **Analyse** › **Comptes annuels** et **Rapports partenaires**. Toute liste s'exporte : voir Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

Trois mécanismes travaillent seuls. Les contrats récurrents produisent leurs factures en brouillon à chaque échéance. Une passe horaire lit les factures fournisseurs en brouillon qui portent un PDF et n'ont jamais été lues. Les taux de change se rafraîchissent à la cadence réglée, quand un service de taux est choisi.

Pages publiques et portail

Le client qui reçoit une facture peut l'ouvrir sur le portail, télécharger le PDF et, si un fournisseur de paiement est activé, la régler en ligne. Il voit ses factures, jamais vos écritures. Voir Expérience client.

Modules qui enrichissent cette application

Quatre briques s'ajoutent à l'application d'Odoo : trois viennent de la communauté Odoo, une est signée Symbifox.

MODULE

`bf_invoice_ocr` (Facturation, lecture des factures fournisseurs). Ajoute le bouton **Scanner OCR** et l'onglet **OCR** sur une facture fournisseur en brouillon, plus une passe horaire qui lit les factures déposées. L'extraction rend le fournisseur, le numéro, les dates, la devise, les lignes de détail et la ventilation TPS et TVQ, avec un indice de confiance. À activer : un fournisseur d'intelligence artificielle configuré, et au besoin la taxe d'achat par défaut appliquée aux lignes créées.

Le module de contrats de la communauté Odoo ajoute les menus **Contrats clients** et **Contrats d'achats**, les deux assistants de facturation manuelle, les modèles et les étiquettes. Le module de suivi ajoute le menu **Suivis** au complet et les **Niveaux de relances**. Le module de paiement d'Odoo ajoute les quatre écrans de **Paiements en ligne** et le bouton de règlement sur le portail.

Comprendre

Pourquoi une facture comptabilisée ne se modifie pas. Le numéro d'une facture est une séquence sans trou : c'est ce qui rend les livres vérifiables. Modifier une facture déjà envoyée ferait diverger votre copie de celle du client, sans que rien ne le signale. L'avoir existe pour ça : il corrige en laissant les deux documents lisibles.

Le PDF déposé reste la source. La lecture par intelligence artificielle remplit des champs, elle ne remplace pas la pièce justificative. Le PDF d'origine reste attaché, et c'est lui que vous montrerez en cas de vérification. C'est aussi pourquoi la lecture ne confirme jamais une facture : elle prépare un brouillon, et une personne décide.

Pourquoi l'appariement du fournisseur est prudent. La lecture cherche le fournisseur par numéro de taxe, nom exact, domaine de courriel, téléphone, nom nettoyé de ses suffixes juridiques, mots distinctifs, puis dans l'historique des lectures précédentes. Quand rien ne convainc, le champ reste vide. Une facture rattachée au mauvais fournisseur fausse l'historique d'achat et le solde à payer, et personne ne le remarque avant le rapprochement.

Un contrat récurrent ne facture pas tout seul jusqu'au bout. Il produit un brouillon, pas une facture envoyée. C'est voulu : une hausse de tarif, un mois partiel ou un mandat suspendu se corrigent avant l'envoi.

Les relances ne partent jamais d'elles-mêmes. L'envoi est un geste : vous ouvrez l'assistant, vous relisez la liste, vous envoyez. Une relance partie sur une facture payée mais pas encore lettrée coûte plus cher en relation client que le retard qu'elle réclamait.

Analytique et comptabilité ne mesurent pas la même chose. Une écriture comptable dit où l'argent est allé dans les livres; une ligne analytique dit à quel projet ce coût appartient. Un même montant peut porter les

deux, et les additionner reviendrait à le compter deux fois.

Une taxe groupée reste deux taxes. La ligne « 14.975% TPS+TVQ » applique 5 % puis 9,975 %, et produit deux lignes d'écriture, une par gouvernement. C'est ce qui permet aux rapports de taxes de sortir les deux déclarations séparément.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Confirmer reste inactif sur une facture.	Une ligne sans article ni compte, ou un client sans adresse complète.	Complétez la ligne fautive, signalée en rouge, et l'adresse du client.
Le bouton **Scanner OCR** ne paraît pas.	La facture n'est plus en brouillon, ou aucun PDF n'y est joint.	Remettez la facture en brouillon, ou joignez le PDF avant de lire.
La lecture rend un montant juste mais aucune taxe.	Ni l'article ni la société ne portent de taxe d'achat par défaut.	Renseignez la taxe d'achat de l'article, ou la taxe d'achat par défaut de la société.
Le contrat ne produit plus de facture.	La **Date de fin** est passée, ou la **Date de la prochaine facture** est postérieure à aujourd'hui.	Ouvrez le contrat, vérifiez les deux dates, puis relancez l'assistant de facturation manuelle.
Aucun client ne paraît dans les relances.	Aucune facture n'a dépassé le délai du premier niveau, ou les factures ne sont pas comptabilisées.	Vérifiez le **Retard (jours)** du premier niveau et l'état des factures en souffrance.
Une facture payée reste au statut **Non payé**.	Le paiement a été saisi en dehors de la facture et n'a pas été lettré.	Ouvrez la facture, sélectionnez le paiement proposé dans le bandeau de lettrage.
Une écriture refuse d'être modifiée.	La période a été sécurisée jusqu'à une date postérieure.	Corrigez par un avoir ou une écriture datée après la période scellée.
Le client ne voit pas de bouton de paiement.	Aucun fournisseur de paiement n'est activé, ou il est resté à l'état « Test ».	Passez le fournisseur à « Activé » dans **Paiements en ligne**.

Voir aussi

- Dépenses : les notes de frais, qui deviennent des factures fournisseurs.
- Achats : les bons de commande fournisseur qui précèdent la facture.
- Budgets opérationnels : le budget qui relit ces écritures sans les recopier.
- Projet : les projets et la rentabilité alimentée par l'analytique.
- Banque d'heures : les heures prépayées et leur facturation.
- Contacts : les fiches clients et fournisseurs.
- Expérience client : le portail où le client consulte et règle ses factures.
- Les gestes communs à toutes les applications : fil de discussion, activités, exports.



PARTIE 4 · FINANCES

Achats

Demander un prix, passer un bon de commande, suivre la réception et créer la facture fournisseur sans ressaisir une seule ligne.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Applications de base : Achats · Révisé le 2026-09-12

L'application **Achats** tient ce qui est commandé aux fournisseurs, depuis la demande de prix jusqu'à la facture. Elle s'adresse à la personne qui commande le matériel, les licences ou la sous-traitance, et à celle qui approuve la dépense avant qu'elle n'engage l'organisation. Le résultat concret : un document unique qui traverse l'accord, la réception et la facturation, sans que le montant soit retapé trois fois. Aucun module Symbifox ne s'y ajoute : c'est l'application d'Odoo, telle quelle.

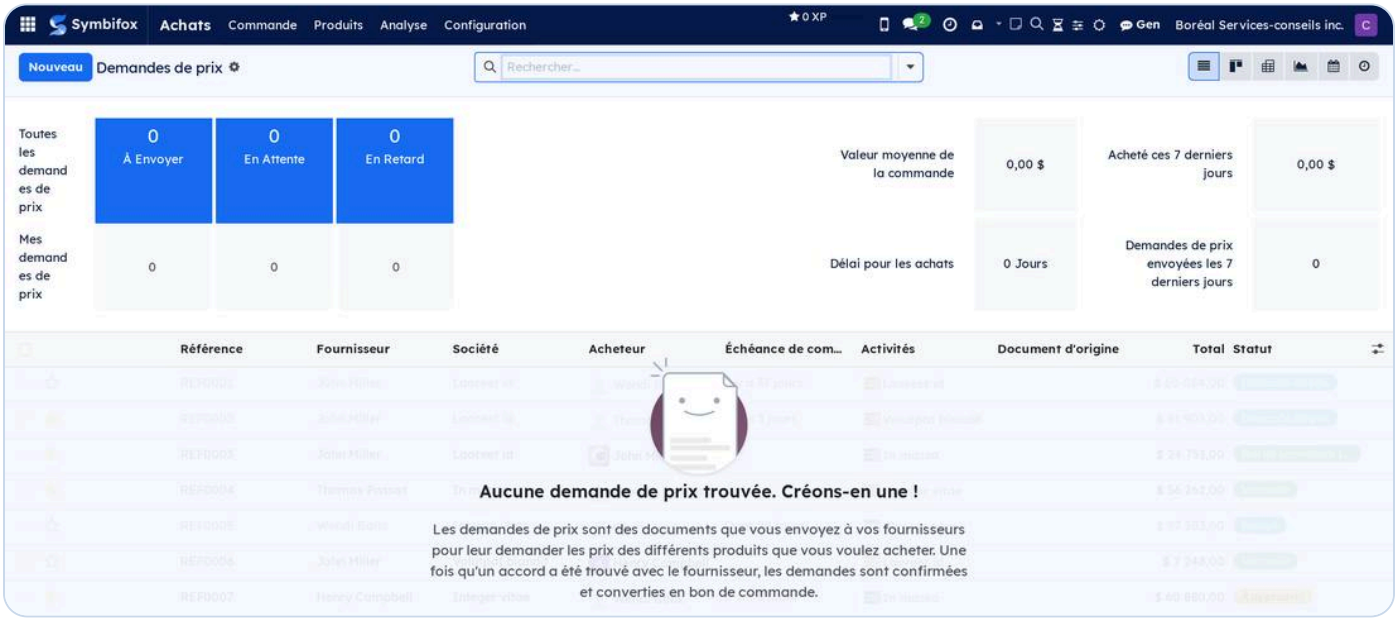
Vue d'ensemble

Un achat suit toujours la même pièce. Elle s'appelle **demande de prix** tant qu'elle n'est pas acceptée, puis **bon de commande fournisseur** une fois confirmée : c'est le même document, qui change d'état. Il porte un fournisseur, une date d'échéance, des lignes (article, quantité, unité, prix) et un total.

Trois états rythment le travail. **Demande de prix** : le document est en préparation ou envoyé au fournisseur. **Bon de commande** : l'accord est pris, la dépense est engagée. **Verrouillé** ou **Annulé** : le dossier est clos. Entre les deux, le **statut de facturation** dit ce qui reste à facturer : rien à facturer, facture en attente, ou entièrement facturé.

L'application n'est pas une comptabilité. Elle prépare la facture fournisseur, qui vit dans Facturation, et c'est là que l'argent est comptabilisé. Elle ne gère pas non plus de stock dans Symbifox : le **Contrôle des factures** décide si l'on facture les quantités commandées ou les quantités reçues, et cette dernière option suppose que quelqu'un confirme la réception.

L'écran d'entrée est la liste des demandes de prix, coiffée de tuiles qui comptent ce qui est à envoyer, en attente et en retard, avec la valeur moyenne des commandes et le délai d'achat.



Les demandes de prix

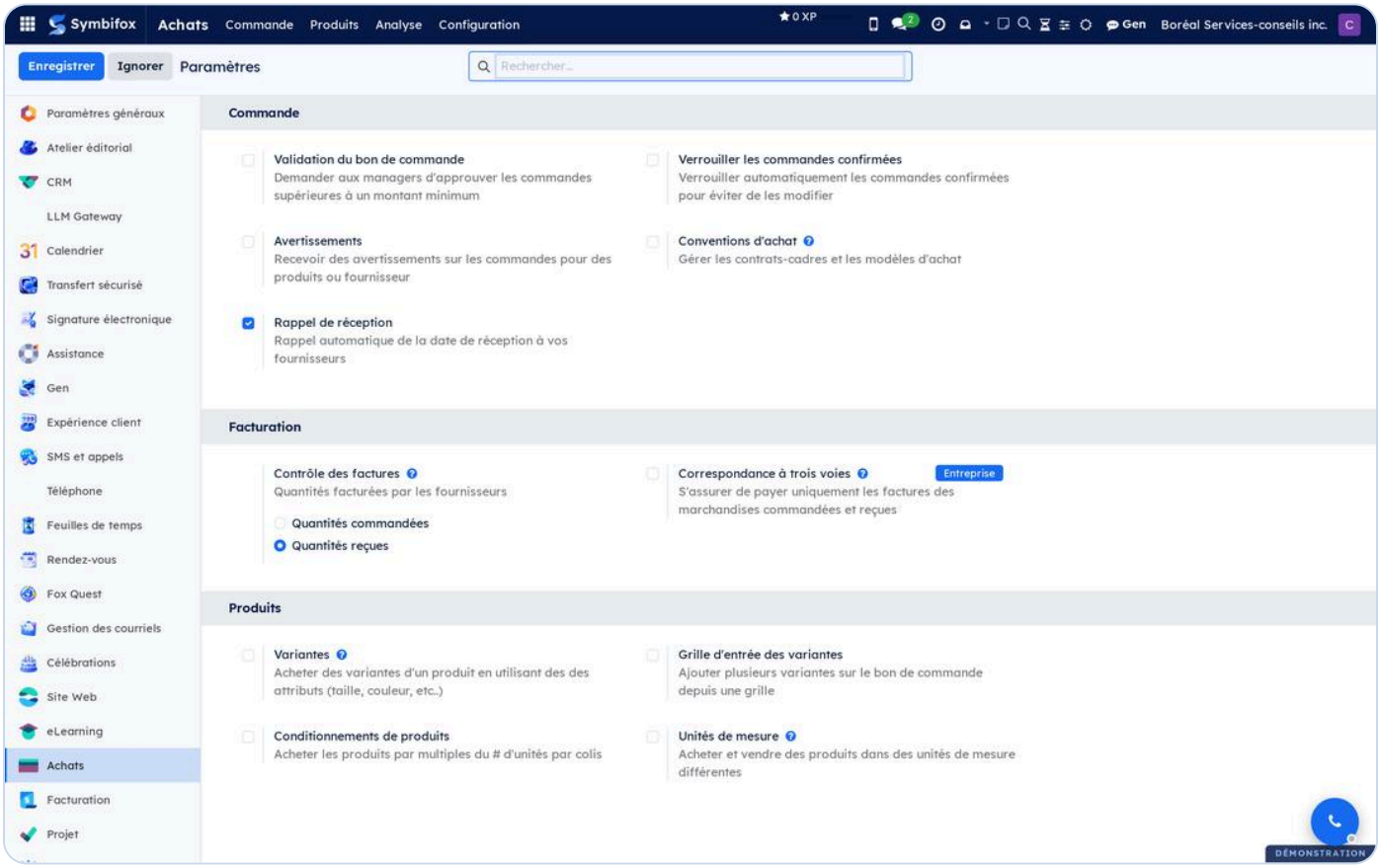
Configuration

Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, section **Achats**. Deux niveaux existent : **Utilisateur** crée, envoie et confirme des demandes de prix; **Administrateur** ajoute le menu **Configuration**, les articles, les unités de mesure et les paramètres. Quand la validation du bon de commande est activée, seuls les responsables désignés peuvent confirmer une commande au-delà du montant fixé.

Paramètres

Le menu **Achats** › **Configuration** › **Paramètres** ouvre la section de l'application. Sur la démo Boréal, seul **Rappel de réception** est coché et le contrôle des factures est réglé sur les quantités reçues.



Les paramètres d'Achats

Réglage	Effet
Validation du bon de commande	Demande l'approbation d'un responsable au-delà d'un montant que vous fixez.
Verrouiller les commandes confirmées	Verrouille la commande dès sa confirmation, pour qu'elle ne soit plus retouchée.
Avertissements	Affiche un message posé sur une fiche fournisseur ou un article au moment de la commande.
Conventions d'achat	Ouvre les contrats-cadres et les appels d'offres.
Rappel de réception	Envoie au fournisseur un rappel de la date de réception promise.
Contrôle des factures	**Quantités commandées** facture ce qui a été commandé, **Quantités reçues** ce qui a été reçu.
Correspondance à trois voies	Recoupe commande, réception et facture. Réservé à l'édition Entreprise d'Odoo, donc sans effet ici.
Variantes, Grille d'entrée des variantes	Achat d'articles déclinés en tailles, couleurs ou formats.
Conditionnements de produits	Achat par multiples, par exemple une boîte de douze.
Unités de mesure	Autorise l'achat dans une unité différente de l'unité de vente.

Données de base

Avant la première commande, trois choses doivent exister. Les **fournisseurs**, dans Contacts : une fiche avec une adresse de courriel, sinon la demande de prix ne part pas. Les **articles** achetables, avec leur compte de charges et leurs taxes d'achat : c'est ce qui évite de retaper les mêmes lignes. Les **catégories de produits**, trois sur la démo, qui portent les comptes par défaut de tout un groupe d'articles.

Si vous achetez au kilogramme ou à la journée, vérifiez aussi les **catégories d'unités de mesure** : sept sur la démo, dont **Temps de travail**, **Poids** et **Volume**.

Premiers pas

Ce parcours commande une prestation de sous-traitance sur la démo Boréal, de la demande de prix à la facture.

1. Ouvrez **Achats** › **Commande** › **Demandes de prix**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Fournisseur**, choisissez la fiche voulue.
3. Vérifiez l'**Échéance de commande**, c'est-à-dire la date à laquelle vous attendez la réponse.
4. Dans l'onglet **Produits**, sélectionnez **Ajouter une ligne**, choisissez l'article, puis ajustez la **Quantité** et le **Prix unitaire**.
5. Sélectionnez **Envoyer par email**, relisez le message, puis confirmez l'envoi.
6. À réception de l'accord, sélectionnez **Confirmer la commande**.
7. Sélectionnez **Créer une facture** pour préparer la facture fournisseur.

Résultat : le document est passé de demande de prix à bon de commande, il porte une référence définitive, et une facture fournisseur en brouillon attend dans Facturation avec les mêmes lignes et les mêmes taxes.

> **NOTE**
> Tant que la commande n'est pas confirmée, rien n'est engagé. C'est le moment de discuter le prix, pas après.

Tâches courantes

Comparer plusieurs offres

Pour un achat qui compte, on demande le même prix à plusieurs fournisseurs et on compare les réponses.

1. Ouvrez **Achats** › **Commande** › **Demandes de prix**.
2. Créez une demande de prix par fournisseur, avec les mêmes lignes.
3. Envoyez chacune par courriel.
4. Saisissez les prix reçus sur les lignes de chaque demande.
5. Regroupez la liste par **Fournisseur** pour comparer les totaux.
6. Confirmez celle que vous retenez, puis annulez les autres.

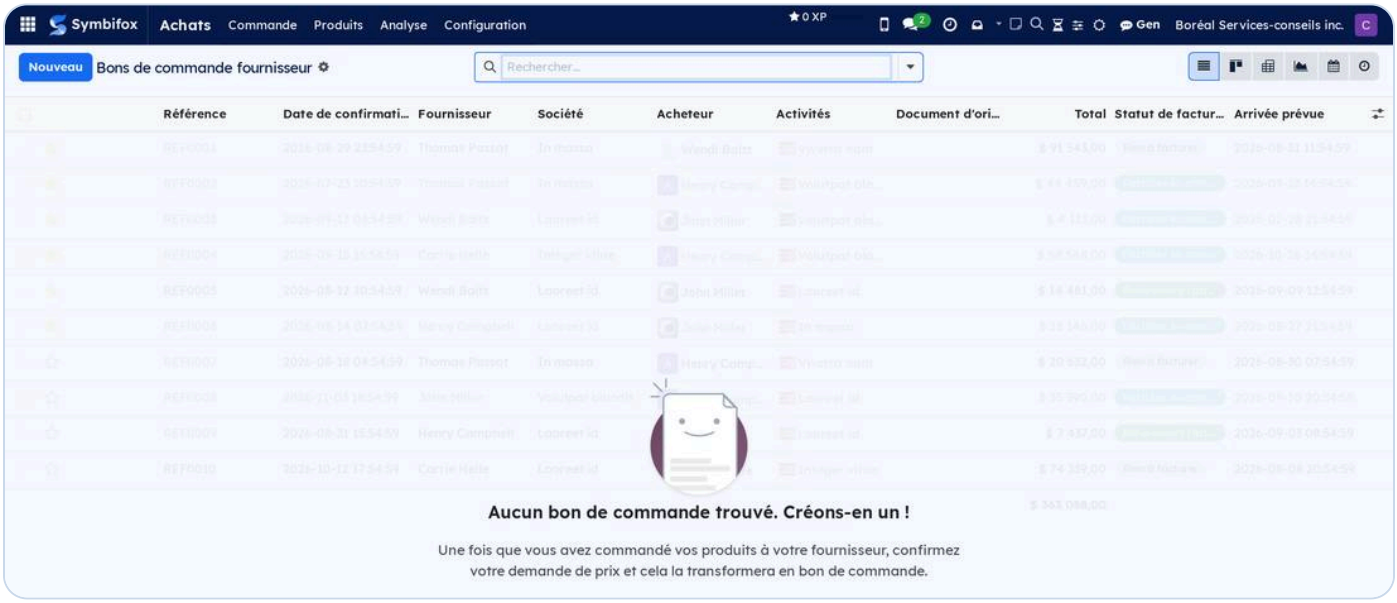
Résultat : la demande retenue devient un bon de commande; les autres restent consultables à l'état annulé, ce qui documente la décision.

Confirmer une commande

La confirmation engage l'organisation : elle fixe la référence, la date et le montant.

1. Ouvrez la demande de prix dans **Achats** › **Commande** › **Demandes de prix**.
2. Vérifiez les lignes, les taxes et l'**Arrivée prévue**.
3. Sélectionnez **Confirmer la commande**.

Résultat : le document paraît désormais dans **Bons de commande fournisseur**, avec un **Statut de facturation** à « Rien à facturer » tant qu'aucune facture n'est créée.



Les bons de commande fournisseur

Faire approuver une commande importante

Quand la validation est activée, une commande au-delà du montant fixé attend une approbation.

Préalable : **Validation du bon de commande** cochée dans les paramètres, avec son montant.

1. Créez la demande de prix comme d'habitude.
2. Sélectionnez **Confirmer la commande** : le document passe à « À approuver ».
3. Prévenez le responsable, ou laissez l'activité créée l'avertir.
4. Le responsable ouvre le document et sélectionne **Approuver la commande**.

Résultat : la commande devient un bon de commande fournisseur. Sans approbation, elle reste en attente et n'engage rien.

Créer la facture fournisseur

La facture reprend la commande, ce qui évite la ressaisie et garantit que les deux documents disent la même chose.

1. Ouvrez le bon de commande dans **Achats** › **Commande** › **Bons de commande fournisseur**.
2. Sélectionnez **Créer une facture**.
3. Sur la facture en brouillon, saisissez la **Référence de la facture** donnée par le fournisseur.
4. Vérifiez la **Date de facturation** et les montants par rapport au document reçu.

5. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultat : la facture est comptabilisée, et le **Statut de facturation** du bon de commande passe à « Entièrement facturé ». Le paiement se fait ensuite depuis Facturation.

> **ASTUCE**
> Avec le contrôle des factures réglé sur les quantités reçues, la facture proposée ne porte que ce qui a été reçu. Une livraison partielle se facture donc en deux fois, sans calcul à la main.

Ajouter un article achetable

Un article sert autant à la commande qu'à la facture : il porte le prix, le compte de charges et les taxes d'achat.

1. Ouvrez **Achats** › **Produits** › **Produits**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom du produit** et cochez **Peut être acheté**.
3. Choisissez la **Catégorie de produits**.
4. Saisissez le **Coût** et vérifiez les **Taxes fournisseur**.
5. Dans l'onglet **Achat**, ajoutez le ou les fournisseurs et leur prix.
6. Enregistrez.

Résultat : l'article se propose désormais dans les lignes de commande, avec son prix et ses taxes.

Tenir les prix d'un fournisseur

Une liste de prix fournisseur enregistre le prix négocié, sa devise, sa quantité minimale et sa période de validité.

1. Ouvrez **Achats** › **Configuration** › **Listes de prix du fournisseur**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le **Fournisseur** et l'**Article**.
3. Saisissez le **Prix**, la **Quantité minimale** et le **Délai de livraison**.
4. Renseignez les dates de validité si le prix est garanti pour une période.
5. Enregistrez.

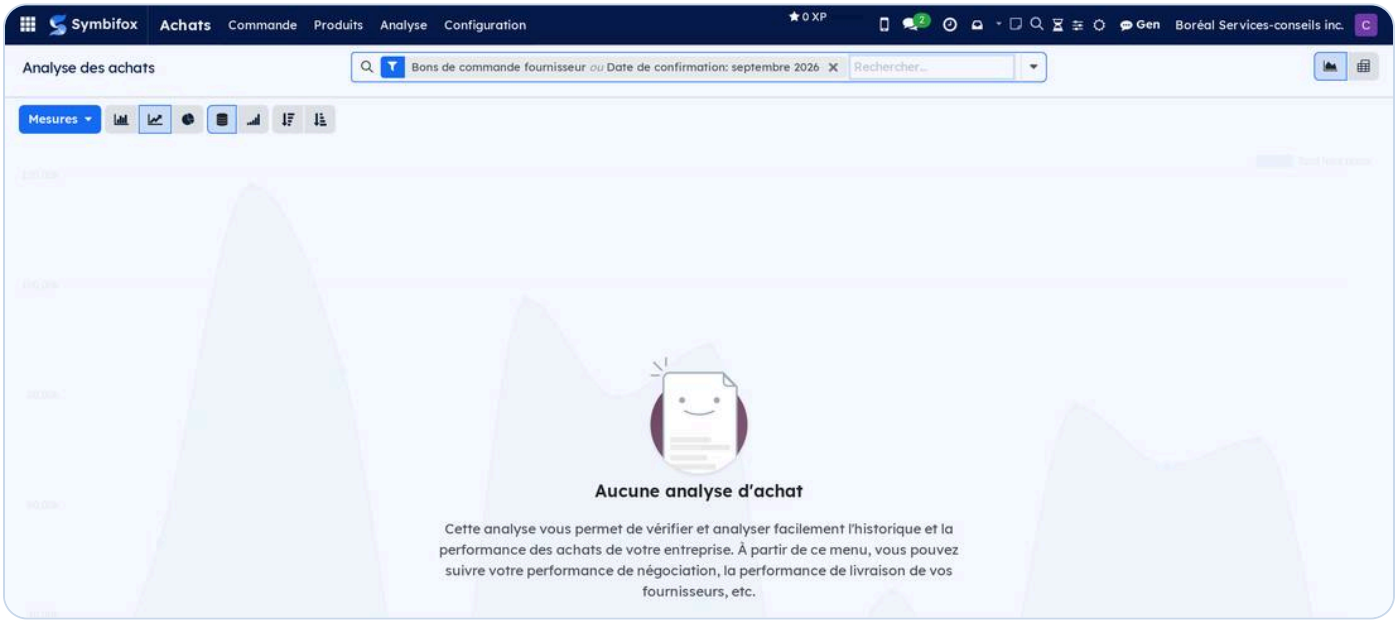
Résultat : le prix se pose seul sur la ligne de commande dès que ce fournisseur et cet article sont choisis.

Analyser les achats

Le rapport d'achats répond à « chez qui dépensons-nous, et combien ».

1. Ouvrez **Achats** › **Analyse** › **Achats**.
2. Choisissez la mesure dans **Mesures**, par exemple le total hors taxes.
3. Regroupez par **Fournisseur**, par article ou par mois.
4. Basculez entre le graphique et le tableau croisé dynamique.
5. Exportez au besoin.

Résultat : un total par axe, exportable en tableur. Le filtre **Bons de commande fournisseur** est posé d'avance pour écarter les demandes de prix non confirmées.



L'analyse des achats

Les menus, un à un

Le menu principal compte quatre entrées : **Commande**, **Produits**, **Analyse** et **Configuration**. Toutes quatre sont des menus de regroupement.

Achats › **Commande** : menu de regroupement des documents d'achat.

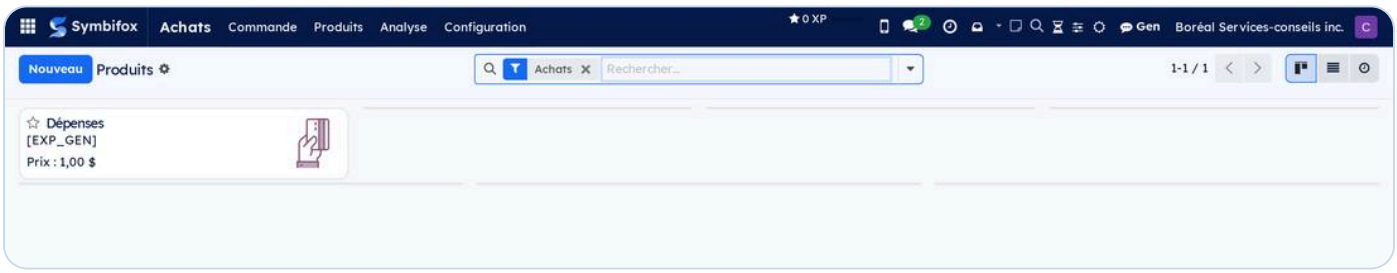
Achats › **Commande** › **Demandes de prix** : les demandes non encore confirmées, avec la **Référence**, le **Fournisseur**, la **Société**, l'**Acheteur**, l'**Échéance de commande**, les **Activités**, le **Document d'origine**, le **Total** et le **Statut**. Les tuiles du haut comptent ce qui est à envoyer, en attente et en retard. Vues liste, cartes, tableau croisé, graphique, calendrier et activités.

Achats › **Commande** › **Bons de commande fournisseur** : les commandes confirmées, avec la **Date de confirmation**, le **Statut de facturation** et l'**Arrivée prévue** en plus. C'est l'écran de suivi des engagements.

Achats › **Commande** › **Fournisseurs** : le carnet de fournisseurs, cent fiches sur la démo, en cartes. Même contenu que Contacts, filtré sur les fournisseurs.

Achats › **Produits** : menu de regroupement du catalogue.

Achats › **Produits** › **Produits** : les articles achetables, en cartes, avec leur référence interne et leur prix. Le filtre **Achats** est posé d'avance, ce qui écarte les articles qui ne servent qu'à la vente.



Les articles achetables

Achats › **Produits** › **Variantes de produit** : les déclinaisons d'un même article (taille, couleur, format), une ligne par variante. Sans objet tant que les variantes ne sont pas activées.

Achats › **Analyse** : menu de regroupement des rapports.

Achats › **Analyse** › **Achats** : le rapport d'achats en graphique ou en tableau croisé. Vide sur la démo : l'aide rappelle qu'il sert à suivre la performance de négociation et la performance de livraison des fournisseurs.

Achats › **Configuration** : menu de regroupement, réservé aux administrateurs.

Achats › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits dans Configuration.

Achats › **Configuration** › **Listes de prix du fournisseur** : les prix négociés par fournisseur et par article. Vide sur la démo.

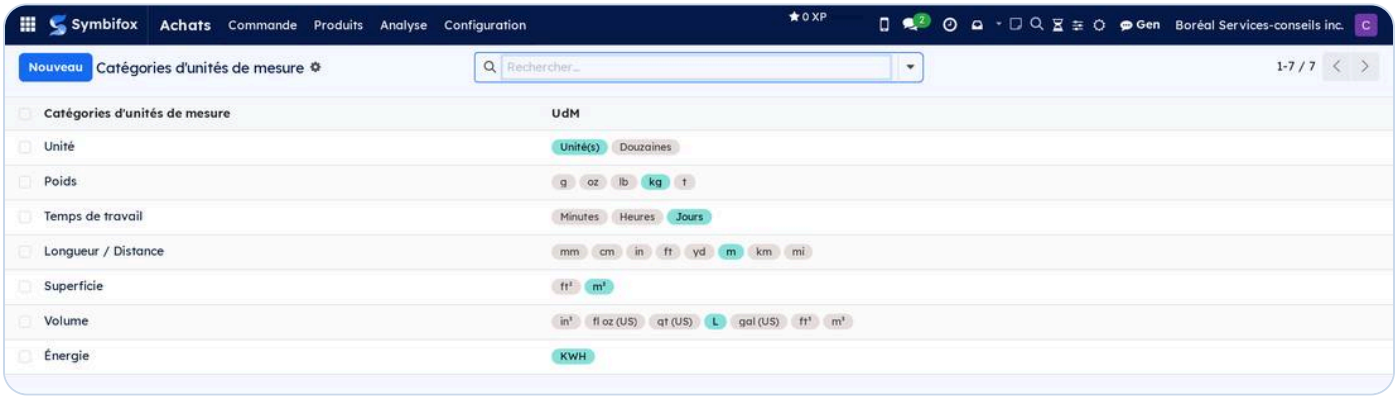
Achats › **Configuration** › **Produits** : menu de regroupement du catalogue.

Achats › **Configuration** › **Produits** › **Attributs** : les caractéristiques qui engendrent des variantes. Vide sur la démo.

Achats › **Configuration** › **Produits** › **Catégories de produits** : les trois catégories de la démo, qui portent les comptes par défaut des articles.

Achats › **Configuration** › **Unités de mesure** : menu de regroupement des unités.

Achats › **Configuration** › **Unités de mesure** › **Catégories d'unités de mesure** : les sept catégories de la démo, avec les unités de chacune : **Unité**, **Poids**, **Temps de travail**, **Longueur / Distance**, **Superficie**, **Volume** et **Énergie**. L'unité de référence de la catégorie est mise en évidence.



Les catégories d'unités de mesure

Référence

Champs du formulaire Bon de commande fournisseur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fournisseur	Destinataire de la commande; pose la devise, les taxes et le délai.	Obligatoire
Référence fournisseur	Numéro de la commande chez le fournisseur.	Vide
Échéance de commande	Date à laquelle la réponse est attendue.	Date du jour
Arrivée prévue	Date de réception promise, calculée avec le délai du fournisseur.	Calculée

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Acheteur	Personne responsable de la commande.	La personne connectée
Société	Société qui achète.	Société courante
Onglet **Produits**	Article, description, quantité, unité, prix unitaire, taxes, sous-total.	Au moins une ligne
Statut	Demande de prix, à approuver, bon de commande, verrouillé, annulé.	Demande de prix
Statut de facturation	Rien à facturer, facture en attente, entièrement facturé.	Calculé

Champs du formulaire Liste de prix du fournisseur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Fournisseur	Fiche fournisseur qui accorde le prix.	Obligatoire
Article	Article concerné.	Obligatoire
Code du produit chez le fournisseur	Référence utilisée par le fournisseur; sert à retrouver l'article sur sa facture.	Vide
Quantité minimale	Quantité à partir de laquelle le prix s'applique.	0
Prix	Prix unitaire négocié.	0,00 $
Délai de livraison	Nombre de jours entre la commande et la réception.	0
Valide du, **Valide au**	Période de garantie du prix.	Vides

Rapports et exports

Le bon de commande s'imprime en PDF à la marque de l'organisation et s'envoie par courriel depuis le document. Le rapport **Achats** offre les vues graphique et tableau croisé, exportables en tableur. Les listes s'exportent comme partout : voir Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

Deux mécanismes travaillent seuls, tous deux conditionnels. Le **Rappel de réception**, coché sur la démo, envoie au fournisseur un courriel de rappel avant la date d'arrivée promise, et sa réponse revient dans le fil de discussion de la commande. Le verrouillage des commandes confirmées, s'il est activé, ferme le document dès la confirmation. Rien d'autre ne part sans qu'une personne l'ait déclenché.

Pages publiques et portail

Le fournisseur qui reçoit une demande de prix par courriel peut l'ouvrir sur le portail, consulter les lignes et confirmer la date de réception. Il ne voit que ses propres documents. Voir Expérience client.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module Symbifox ne modifie l'application Achats : elle est livrée telle qu'Odoo la publie. Deux applications voisines la prolongent toutefois, chacune dans son chapitre : la lecture des factures fournisseurs

en PDF, décrite dans Facturation, et les engagements récurrents comptés dans un budget, décrits dans Budgets opérationnels.

Comprendre

Une seule pièce, deux noms. La demande de prix et le bon de commande ne sont pas deux documents : c'est le même, avant et après l'accord. Cela évite la recopie et garde l'historique de la négociation attaché à la commande finale.

Pourquoi facturer les quantités reçues. Payer ce qui a été commandé suppose que tout arrive. Payer ce qui a été reçu suppose que quelqu'un confirme la réception, ce qui demande un geste de plus mais évite de régler une livraison partielle au prix du complet. La démo Boréal est réglée sur les quantités reçues.

La correspondance à trois voies n'est pas disponible. Le recoupement automatique entre commande, réception et facture appartient à l'édition Entreprise d'Odoo. Le réglage paraît à l'écran avec sa mention, il ne fait rien. Le contrôle par les quantités reçues remplit une grande partie du même rôle.

Achats n'est pas un stock. Symbifox sert des organisations de services : il n'y a ni entrepôt ni inventaire. L'arrivée prévue est une date attendue, pas un mouvement de marchandise, et la réception se constate à la main.

Le prix vient de la fiche fournisseur, pas du hasard. Quand une liste de prix fournisseur existe pour l'article, c'est elle qui alimente la ligne. Sans liste, c'est le coût de l'article. Un prix retapé à chaque commande finit par diverger de ce qui a été négocié.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Envoyer par email échoue.	La fiche fournisseur n'a pas d'adresse de courriel.	Renseignez l'adresse dans Contacts, puis relancez l'envoi.
La commande reste à « À approuver ».	La validation du bon de commande est active et le montant dépasse le seuil.	Faites approuver par un responsable, ou ajustez le montant dans les paramètres.
Créer une facture ne propose aucune ligne.	Le contrôle des factures est réglé sur les quantités reçues et rien n'a encore été reçu.	Confirmez la réception, ou passez le réglage aux quantités commandées.
Le prix négocié ne se pose pas sur la ligne.	Aucune liste de prix fournisseur pour ce couple fournisseur et article, ou sa période de validité est passée.	Créez ou prolongez la ligne dans **Listes de prix du fournisseur**.
Une commande confirmée ne se modifie plus.	Le verrouillage des commandes confirmées est activé.	Sélectionnez **Déverrouiller**, corrigez, puis reverrouillez.
L'article cherché n'apparaît pas dans la liste.	Sa case **Peut être acheté** est décochée.	Ouvrez l'article et cochez **Peut être acheté**.
Le rapport d'achats reste vide.	Aucune commande confirmée sur la période, ou le filtre de dates est trop étroit.	Retirez le filtre de date, ou confirmez au moins une commande.

Voir aussi

- Facturation : la facture fournisseur, son paiement et sa lecture automatique.
- Dépenses : les frais avancés par une personne, qui ne passent pas par une commande.
- Budgets opérationnels : l'engagement compté avant l'arrivée de la facture.
- Contacts : les fiches fournisseurs et leurs adresses.
- Expérience client : le portail où le fournisseur consulte ses documents.
- Les gestes communs à toutes les applications : fil de discussion, activités, exports.



PARTIE 4 · FINANCES

Dépenses

Saisir, photographier, regrouper et faire approuver les notes de frais, avec la lecture des reçus et le pourboire hors taxes propres à Symbifox.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Lecture des reçus, Pourboire · Applications de base : Charges · Révisé le 2026-09-12

L'application **Dépenses** sert à déclarer les frais engagés pour l'organisation : un repas d'affaires, un billet de train, une annonce d'emploi payée avec la carte personnelle. Chaque personne saisit ses dépenses, les regroupe dans un rapport et le soumet à son responsable. Une fois le rapport approuvé, la comptabilité le comptabilise et rembourse l'employé, ou solde la carte de la société. Symbifox y ajoute deux choses qu'Odoo ne fait pas : la lecture d'un reçu photographié et le pourboire retiré de l'assiette de taxes.

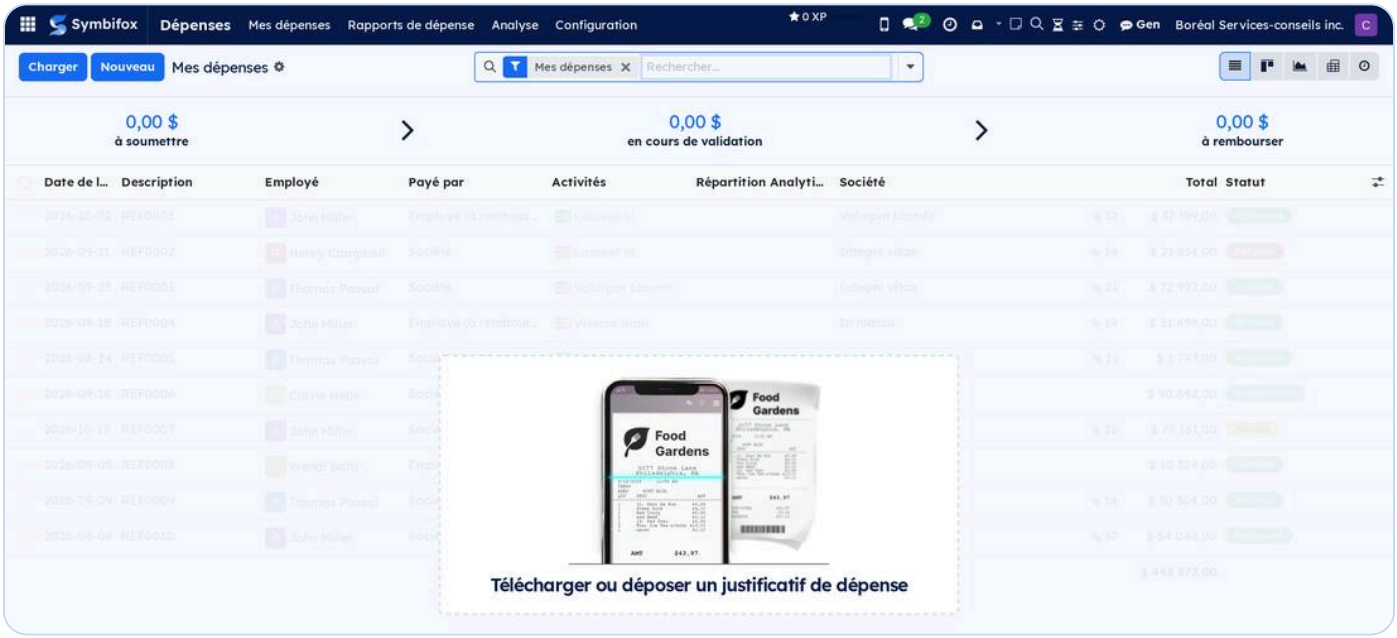
Vue d'ensemble

Une **dépense** est une ligne : une catégorie, une date, un total, un reçu joint. Un **rapport de dépenses** regroupe plusieurs dépenses d'une même personne pour les faire approuver et rembourser d'un bloc. La dépense suit cinq états, affichés dans la barre en haut du formulaire : **À rapporter**, **À soumettre**, **Soumis**, **Approuvé**, **Terminé**. Le rapport, lui, passe de **À soumettre** à **Soumis**, puis **Approuvé**, **Comptabilisé** et **Terminé**, ou **Refusée** si le responsable la renvoie.

Le champ **Payé par** distingue deux circuits. **Employé (à rembourser)** : la personne a avancé l'argent, le rapport produit une facture fournisseur à son nom dans Facturation. **Société** : la dépense a été réglée avec une carte de l'organisation, le rapport produit une écriture de paiement sans remboursement.

Sur la démo Boréal, les dépenses portent une **Répartition Analytique** (par exemple un dossier de recrutement), ce qui les rattache à un projet ou à un poste de coût. Les champs **Poste à pourvoir** et **Site d'emploi** viennent du module de recrutement et rattachent un débours à une embauche : voir Recrutement.

L'écran d'entrée est la liste **Mes dépenses**, qui montre les huit dépenses de la démo avec leur montant et leur état.



Mes dépenses

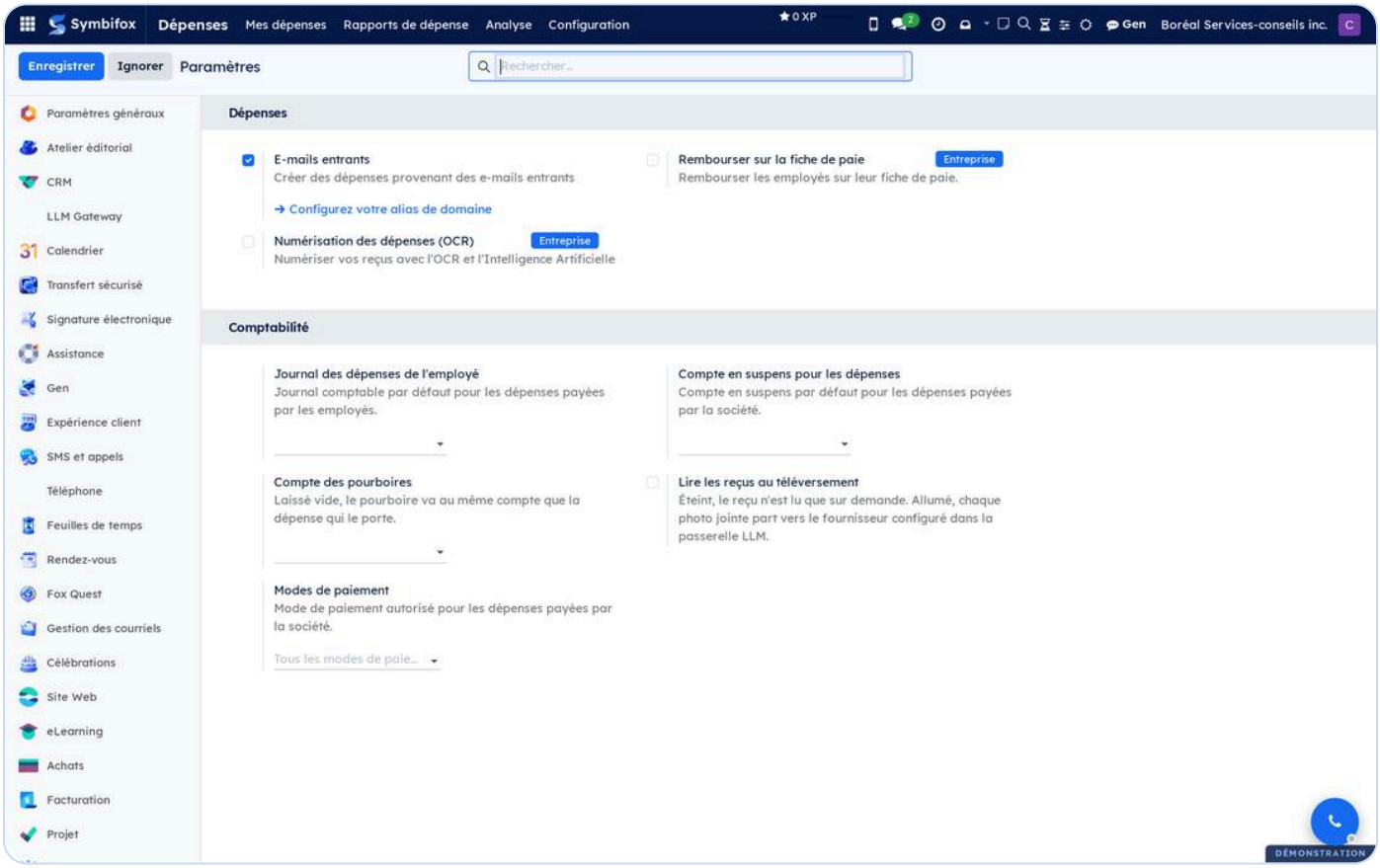
Configuration

Accès et droits

Toute personne qui a un compte peut saisir ses propres dépenses et les soumettre. Trois rôles s'ajoutent sur la fiche utilisateur, dans la section **Dépenses** : **Approbateur d'équipe** approuve les rapports des personnes dont il est le responsable; **Approbateur de toutes les dépenses** approuve tous les rapports; **Administrateur** configure l'application, les catégories et les paramètres. Le responsable d'un employé se définit sur sa fiche dans Employés : c'est lui que le champ **Manager** du rapport propose par défaut.

Paramètres

Le menu **Dépenses** › **Configuration** › **Paramètres** regroupe les réglages en deux sections. Sur la démo, seule la case **E-mails entrants** est cochée.



Paramètres de Dépenses

Réglage	Effet
E-mails entrants	Crée une dépense à partir d'un courriel envoyé à l'alias de l'organisation, le reçu en pièce jointe. Le lien **Configurez votre alias de domaine** mène au réglage du domaine.
Numérisation des dépenses (OCR)	Fonction réservée à l'édition Entreprise d'Odoo. Elle reste décochée : Symbifox lit les reçus autrement (voir plus bas).
Rembourser sur la fiche de paie	Fonction réservée à l'édition Entreprise. Sans effet dans Symbifox.
Journal des dépenses de l'employé	Journal comptable qui reçoit les factures produites par les rapports payés par l'employé.
Compte en suspens pour les dépenses	Compte d'attente des dépenses payées par la société, soldé lors du rapprochement bancaire.
Compte des pourboires	Laissé vide, le pourboire va au même compte que la dépense qui le porte. Désignez un compte pour isoler les pourboires dans vos analyses.
Lire les reçus au téléversement	Décoché par défaut. Coché, chaque photo jointe à une dépense part vers le fournisseur d'intelligence artificielle configuré dès son téléversement.
Modes de paiement	Modes de paiement autorisés pour les dépenses payées par la société.

> **IMPORTANT**
> La lecture automatique au téléversement envoie le reçu à un modèle de langage. Un reçu de restaurant nomme un commerçant, une date et une heure : laissez la case décochée si vous préférez que chaque lecture soit un geste volontaire.

Données de base

Avant la première dépense, vérifiez trois choses. Les **Catégories de dépenses** (menu **Configuration**) : la démo en compte six, dont **[FOOD] Repas** et **[COMM] Communication**, chacune avec un compte de charges, une taxe d'achat et une **Directive** qui s'affiche sous le champ **Catégorie** au moment de la saisie. Les fiches employés, avec un responsable, pour que les rapports trouvent leur approbateur. Le journal et les comptes de la section **Comptabilité** des paramètres, sans lesquels un rapport approuvé ne se comptabilise pas.

Premiers pas

Ce parcours déclare un repas d'affaires sur la démo Boréal, du reçu au rapport soumis.

1. Ouvrez **Dépenses** › **Mes dépenses** › **Mes dépenses**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Description**, saisissez « Dîner de suivi, Clinique dentaire Rosemont ».
3. Dans **Catégorie**, sélectionnez **[FOOD] Repas**. La directive « Restaurants, repas d'affaires, etc. » paraît sous le champ.
4. Dans **Total**, saisissez « 26,30 », puis dans **Pourboire**, saisissez « 3,10 ». Le champ **Taxes comprises** se recalcule sur 23,20 $ seulement.
5. Dans **Payé par**, laissez **Employé (à rembourser)**, puis vérifiez **Date de la dépense**.
6. Sélectionnez **Joindre le reçu** et choisissez la photo du reçu. Le reçu paraît dans le fil de discussion et le compteur de pièces jointes passe à 1.
7. Sélectionnez **Créer le rapport**, puis **Soumettre au responsable**.

Le rapport s'ouvre à l'état **Soumis**, avec la dépense dans son onglet **Dépense** et le responsable dans **Manager**. La dépense elle-même passe à **Soumis**.

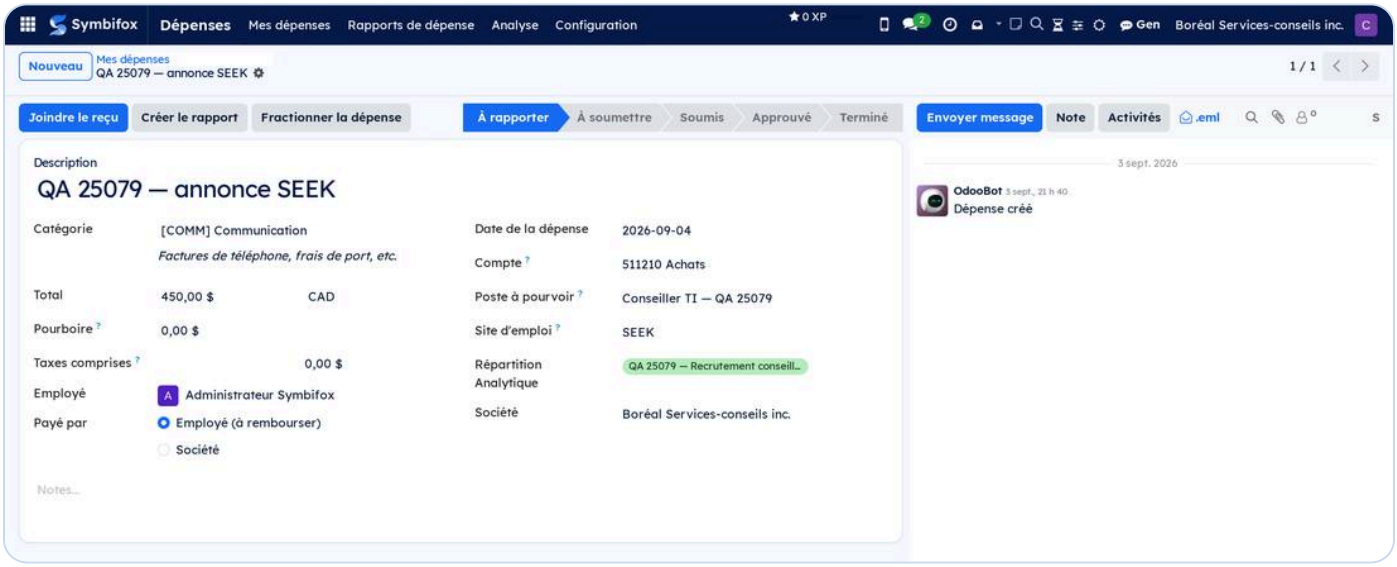
Tâches courantes

Créer une dépense à la main

C'est le geste de base, pour tout frais dont on a le reçu en main ou pas.

1. Ouvrez **Dépenses** › **Mes dépenses** › **Mes dépenses**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez la **Description**, puis sélectionnez la **Catégorie**.
3. Saisissez le **Total**. Si la catégorie porte un coût fixe (par exemple un tarif au kilomètre), saisissez plutôt la quantité.
4. Choisissez **Payé par** : **Employé (à rembourser)** ou **Société**.
5. Facultatif : renseignez **Répartition Analytique** pour imputer la dépense à un projet ou à un dossier.
6. Sélectionnez **Joindre le reçu** pour ajouter la photo ou le PDF.

La dépense est à l'état **À rapporter**, visible dans **Mes dépenses**.



Une dépense en brouillon

Créer une dépense à partir d'une photo

Sur un téléphone, la photo vient avant la saisie : Symbifox crée la dépense à partir du fichier.

1. Ouvrez **Dépenses** › **Mes dépenses** › **Mes dépenses**.
2. Sélectionnez **Téléverser**, puis choisissez une ou plusieurs images ou PDF.
3. Ouvrez la dépense créée pour chaque fichier et complétez la **Catégorie** et le **Total**.

Chaque fichier devient une dépense en brouillon, le reçu déjà joint. Si la case **Lire les reçus au téléversement** est cochée, la lecture du reçu démarre aussitôt et les montants sont déjà posés quand vous ouvrez la dépense.

Faire lire un reçu

La lecture des reçus remplit le commerçant, la date, le total, les taxes et le pourboire à partir de la photo. Préalable : un reçu joint à la dépense.

1. Ouvrez la dépense en brouillon qui porte le reçu.
2. Sélectionnez **Lire le reçu**.
3. Vérifiez les montants posés, puis corrigez la **Catégorie** au besoin : la lecture ne la devine jamais.

Quand l'arithmétique du reçu balance (sous-total, taxes et pourboire égalent le total, à deux cents près), les montants sont écrits sur la dépense et l'état de lecture passe à lu. Quand elle ne balance pas, rien n'est écrit : la dépense passe à « à vérifier », la raison s'affiche au-dessus du formulaire et vous saisissez les montants à la main.

> **NOTE**
> Un pourboire absent du reçu est déduit du total moins le sous-total et les taxes, à condition qu'il soit positif et inférieur à 40 % du sous-total. Au-delà, le champ reste vide : la lecture s'est trompée ailleurs.

Saisir le pourboire d'un repas

Le pourboire ne porte aucune taxe. Le laisser dans le total gonfle les crédits de taxe réclamés. Le champ **Pourboire** corrige cela sans fractionner la dépense.

1. Ouvrez la dépense du repas.
2. Dans **Total**, saisissez le montant réellement payé, pourboire compris.
3. Dans **Pourboire**, saisissez la part laissée au personnel.

Le **Total** ne bouge pas : c'est ce qui sera remboursé. **Taxes comprises** se recalcule sur le total moins le pourboire. À la comptabilisation, l'écriture porte deux lignes de charge : le repas avec ses taxes, le pourboire sans taxe, sur le compte du repas ou sur le **Compte des pourboires** des paramètres.

Fractionner une dépense

Un même reçu peut couvrir deux catégories, par exemple un hôtel et son stationnement.

1. Ouvrez la dépense, encore sans rapport.
2. Sélectionnez **Fractionner la dépense**.
3. Dans l'assistant, saisissez une ligne par morceau : description, catégorie, montant et taxes.
4. Validez.

La dépense d'origine est remplacée par autant de dépenses que de lignes. Le bouton disparaît dès que la dépense est rattachée à un rapport.

Regrouper des dépenses dans un rapport et le soumettre

Le rapport est l'unité d'approbation et de remboursement.

1. Ouvrez **Dépenses** › **Mes dépenses** › **Mes dépenses**.
2. Cochez les dépenses à l'état **À rapporter**, puis sélectionnez **Action** › **Créer le rapport**. Depuis une dépense ouverte, sélectionnez directement **Créer le rapport**.
3. Sur le rapport, vérifiez **Résumé de la dépense**, **Manager** et **Payé par**.
4. Sélectionnez **Soumettre au responsable**.

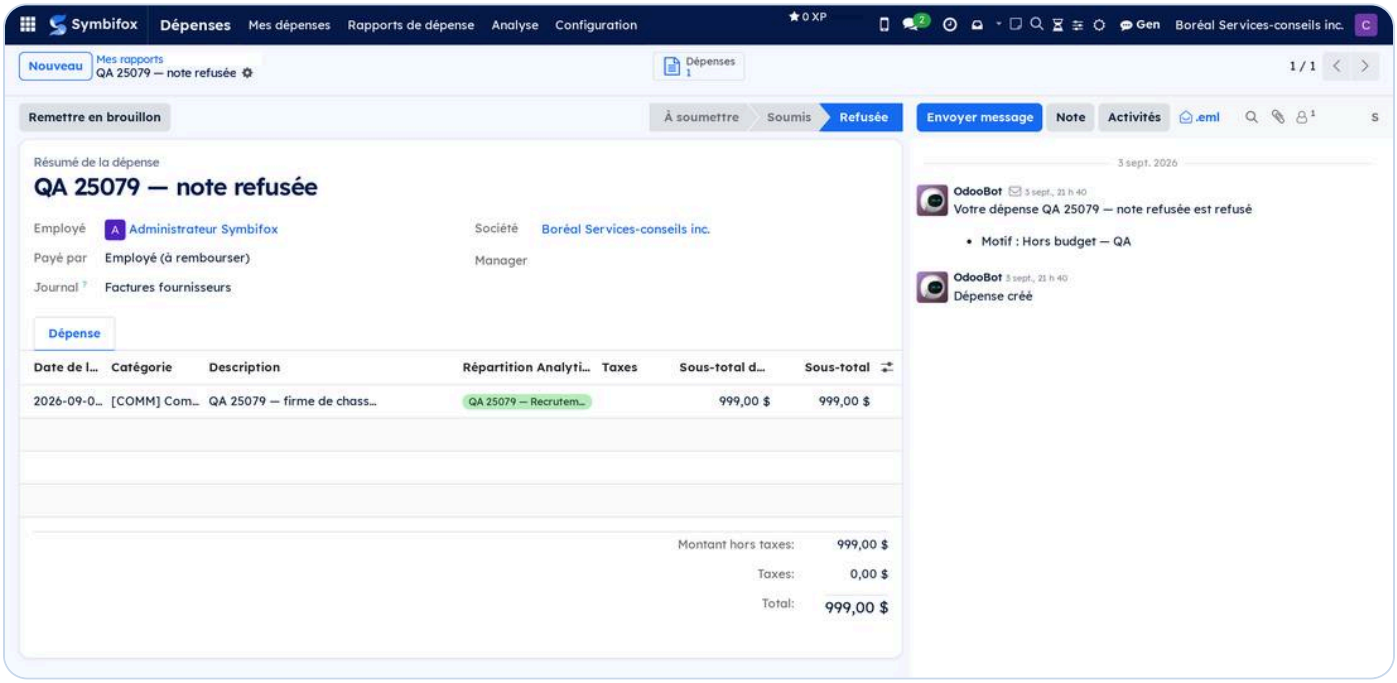
Le rapport passe à **Soumis** et le responsable reçoit une notification. Un rapport ne mélange pas des dépenses payées par l'employé et par la société : créez-en deux.

Approuver ou refuser un rapport

Réservé aux approbateurs. Les rapports à traiter sont dans **Rapports de dépense**.

1. Ouvrez **Dépenses** › **Rapports de dépense**, puis le rapport à l'état **Soumis**.
2. Contrôlez chaque ligne de l'onglet **Dépense** et ses reçus dans le fil de discussion.
3. Pour accepter, sélectionnez **Approuver**.
4. Pour renvoyer, sélectionnez **Refuser**, saisissez le motif, puis confirmez.

Un rapport refusé passe à **Refusée**; le motif est consigné dans le fil de discussion, et l'employé peut le corriger avec **Remettre en brouillon**.



Un rapport refusé, avec son motif

Comptabiliser et rembourser un rapport

Après l'approbation, la comptabilité prend le relais.

1. Ouvrez le rapport à l'état **Approuvé**.
2. Sélectionnez **Comptabiliser les écritures**. Une facture fournisseur au nom de l'employé, ou une écriture de paiement si la société a payé, est créée dans le **Journal** du rapport.
3. Pour un rapport payé par l'employé, sélectionnez **Enregistrer un paiement**, choisissez le journal de banque et confirmez.

Le rapport passe à **Terminé**. Les écritures se retrouvent dans Facturation, sous **Fournisseurs** › **Dépenses de l'employé**.

Déclarer une dépense par courriel

Avec la case **E-mails entrants** cochée, un courriel devient une dépense.

1. Envoyez un courriel à l'alias de dépenses de votre organisation, depuis l'adresse de votre fiche employé.
2. Dans l'objet, saisissez la description; ajoutez le reçu en pièce jointe.
3. Ouvrez **Mes dépenses** pour compléter la catégorie et le total.

La dépense est créée en brouillon à votre nom, le reçu joint.

Analyser les dépenses

1. Ouvrez **Dépenses** › **Analyse** › **Analyse des dépenses**.
2. Choisissez la vue graphique ou tableau croisé, puis groupez par **Catégorie**, **Employé** ou **Date de la dépense**.
3. Facultatif : sélectionnez l'icône d'export pour obtenir un fichier tableur.

La vue additionne les montants selon vos regroupements; les filtres d'état permettent de ne garder que les rapports approuvés.

Les menus, un à un

Dépenses › **Mes dépenses** : menu de regroupement des écrans personnels.

Dépenses › **Mes dépenses** › **Mes dépenses** : liste des dépenses de la personne connectée, huit sur la démo, avec catégorie, montant et état. C'est l'écran de saisie quotidien; les boutons **Nouveau** et **Téléverser** y créent une dépense. Filtres utiles : **À rapporter**, par état.

Dépenses › **Mes dépenses** › **Mes rapports** : liste des rapports de la personne connectée, un sur la démo. Chaque rapport ouvre le formulaire avec ses lignes, son état et le bouton d'accès rapide **Dépenses**.

Dépenses › **Rapports de dépense** : tous les rapports que la personne a le droit de voir; pour un approbateur, ceux de son équipe. Sur la démo, le rapport de la note refusée. Filtres par état : **Soumis** pour ce qui attend une décision.

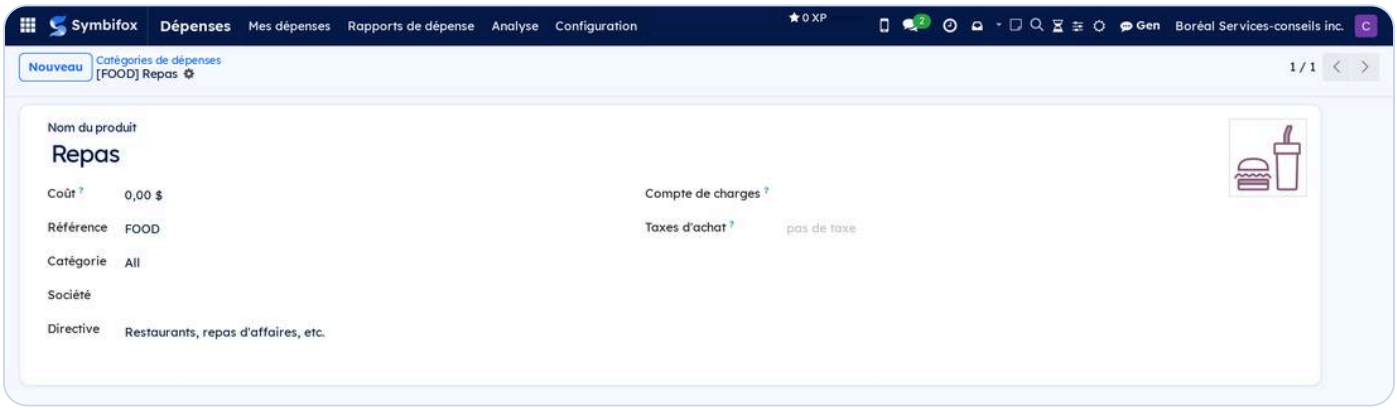
Dépenses › **Analyse** : menu de regroupement.

Dépenses › **Analyse** › **Analyse des dépenses** : les huit dépenses de la démo en vue graphique ou tableau croisé, avec la liste en repli. Sert aux totaux par catégorie, par employé ou par période.

Dépenses › **Configuration** : menu de regroupement, réservé aux administrateurs.

Dépenses › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits dans Configuration.

Dépenses › **Configuration** › **Catégories de dépenses** : les six catégories de la démo. Chaque fiche porte un **Nom du produit**, un **Coût** (zéro pour un montant libre), une **Référence**, une **Catégorie** d'article, un **Compte de charges**, des **Taxes d'achat** et une **Directive**.



La catégorie de dépenses Repas

Dépenses › **Configuration** › **Types d'activités** : les vingt-quatre types d'activités communs à Symbifox (courriel, appel, réunion), utilisés par le bouton **Activités** du fil de discussion. Voir Les gestes communs à toutes les applications.

Référence

Champs du formulaire Dépense

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Description	Libellé de la dépense, repris dans le rapport.	Obligatoire
Catégorie	Catégorie de dépenses; fixe le compte de charges et les taxes.	Obligatoire
Total	Montant payé, taxes et pourboire compris.	Obligatoire, sauf catégorie à coût fixe
Pourboire	Part du total qui ne porte aucune taxe (module Pourboire). Masqué sur une catégorie à coût fixe.	0,00 $
Taxes comprises	Taxes calculées sur le total moins le pourboire.	Calculé
Employé	Personne qui a engagé la dépense.	La personne connectée
Payé par	**Employé (à rembourser)** ou **Société**.	Employé
Date de la dépense	Date du reçu.	Date du jour
Compte	Compte de charges, hérité de la catégorie.	Hérité
Poste à pourvoir, **Site d'emploi**	Rattachement à une embauche (module de recrutement).	Vides
Répartition Analytique	Projet ou dossier qui porte le coût.	Vide
Société	Société concernée.	Société courante
Notes	Texte libre.	Vide

Champs du formulaire Rapport de dépenses

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Résumé de la dépense	Titre du rapport.	Obligatoire
Employé	Auteur du rapport.	La personne connectée
Payé par	Circuit de remboursement, hérité des dépenses.	Hérité
Journal	Journal comptable des écritures produites.	Journal des paramètres
Manager	Approbateur.	Responsable de l'employé
Société	Société concernée.	Société courante
Onglet **Dépense**	Lignes : date, catégorie, description, répartition analytique, taxes, sous-totaux.	Au moins une ligne

Champs du formulaire Catégorie de dépenses

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du produit	Nom affiché dans le champ **Catégorie**.	Obligatoire
Coût	Montant fixe par unité; zéro laisse le total libre.	0,00 $
Référence	Code court entre crochets, par exemple FOOD.	Vide
Catégorie	Catégorie d'articles.	All
Compte de charges	Compte débité à la comptabilisation.	Vide (compte de la catégorie d'articles)
Taxes d'achat	Taxes appliquées au total.	Aucune
Directive	Consigne affichée sous le champ **Catégorie** lors de la saisie.	Vide

Rapports et exports

L'écran **Analyse des dépenses** offre les vues graphique et tableau croisé, avec export tableur. Un rapport de dépenses s'imprime en PDF depuis le menu d'impression de son formulaire, reçus à part. La liste **Mes dépenses** s'exporte comme toute liste : voir Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

Deux mécanismes travaillent seuls. Les courriels reçus sur l'alias de dépenses deviennent des dépenses en brouillon, dès réception, quand **E-mails entrants** est coché. Un rattrapage horaire de la lecture des reçus existe, mais il est éteint à l'installation : une fois activé par l'équipe technique, il ne touche que les dépenses en brouillon qui portent un reçu et n'ont jamais été lues. La lecture au téléversement, elle, se règle par la case des paramètres.

Pages publiques et portail

Cette application n'a ni page publique ni portail.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_expense_ocr` (Dépenses, lecture des reçus). Ajoute le bouton **Lire le reçu** sur la dépense, l'état de lecture, la confiance et l'extraction brute consultable, plus la case **Lire les reçus au téléversement** dans les paramètres. La lecture passe par l'abonnement d'intelligence artificielle de l'organisation, pas par un service facturé au document. À activer : rien pour le bouton; la case des paramètres pour la lecture automatique.

MODULE

`bf_expense_tip` (Dépenses, pourboire). Ajoute le champ **Pourboire** à côté du total et le réglage **Compte des pourboires**. Le pourboire sort de l'assiette de TPS et de TVQ et reçoit sa propre ligne d'écriture, dans les deux circuits de paiement. Rien à activer.

MODULE

`bf_recruitment_expense` (Dépenses, coût par embauche). Ajoute **Poste à pourvoir** et **Site d'emploi** sur la dépense, pour rattacher une annonce ou un frais de chasseur de têtes à un poste. Voir Recrutement.

Comprendre

Pourquoi la lecture refuse d'écrire un reçu qui ne balance pas. Un reçu thermique froissé se lit mal, et la confiance qu'annonce le modèle n'est qu'une opinion. Le seul contrôle fiable est l'arithmétique du reçu : sous-total, taxes et pourboire doivent égaler le total. Quand ce n'est pas le cas, on ne sait pas lequel des cinq nombres est faux; en poser un serait présenter une supposition comme un fait. La dépense passe donc à « à vérifier » et la personne saisit, ce qu'elle aurait fait de toute façon.

Pourquoi le pourboire a son champ. Le total d'une dépense est réputé taxes comprises. Sur un reçu de 26,30 $ dont 3,10 $ de pourboire, avec la taxe groupée TPS et TVQ, Odoo calcule 3,42 $ de taxes là où le restaurateur en a perçu 3,02 $: quarante cents de crédits réclamés en trop, sur un seul repas. Le bouton **Fractionner la dépense** donne le bon résultat, mais copie la dépense en plusieurs enregistrements, disparaît dès qu'un rapport existe et demande de retaper catégorie et taxes. Le champ **Pourboire** fait la même correction en un geste.

Ce que le module de pourboire ne fait pas. Revenu Québec limite à la moitié les crédits de taxe sur les repas et frais de représentation. Le module corrige l'assiette; il ne choisit pas la méthode de réclamation, qui appartient au dossier fiscal de l'organisation. Sur une catégorie à coût fixe (kilométrage), le champ est masqué, comme l'est le bouton de fractionnement.

Ce que la lecture ne devine pas. Ni la catégorie ni le fournisseur. Un repas mal classé se corrige d'un geste; un repas mal classé automatiquement se corrige quand quelqu'un le remarque. La lecture ne recoupe pas non plus la date avec le calendrier, et n'anonymise rien : le choix de l'abonnement qui lit le reçu est la décision de confidentialité.

Deux circuits, deux écritures. Payé par l'employé, le rapport devient une facture fournisseur à son nom, réglée comme une facture. Payé par la société, il devient une écriture sur le compte en suspens, que le rapprochement bancaire solde. C'est pourquoi un rapport ne peut pas mélanger les deux.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
La dépense passe à « à vérifier » après la lecture et aucun montant n'est posé.	L'arithmétique du reçu ne balance pas : un des cinq nombres a été mal lu.	Lisez la raison affichée au-dessus du formulaire et saisissez les montants à la main.
Le champ **Pourboire** reste vide après la lecture alors que le reçu en porte un.	Le pourboire déduit dépasse 40 % du sous-total, ou est négatif.	Saisissez le pourboire à la main; vérifiez le sous-total lu.
Le bouton **Fractionner la dépense** n'est plus là.	La dépense est rattachée à un rapport, ou sa catégorie porte un coût fixe.	Retirez la dépense du rapport en brouillon, ou saisissez le **Pourboire** plutôt que de fractionner.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le rapport ne trouve pas d'approbateur.	La fiche employé n'a pas de responsable.	Renseignez le responsable dans Employés, ou choisissez le **Manager** sur le rapport.
Comptabiliser les écritures échoue.	Aucun journal dans les paramètres, ou une catégorie sans compte de charges.	Renseignez **Journal des dépenses de l'employé** et le **Compte de charges** de la catégorie.
Les taxes affichées dépassent celles du reçu.	Le pourboire a été laissé dans le **Total** sans être saisi dans **Pourboire**.	Saisissez le pourboire : **Taxes comprises** se recalcule.
La lecture au téléversement ne se déclenche pas.	La case **Lire les reçus au téléversement** est décochée, ce qui est le réglage par défaut.	Cochez-la dans les paramètres, ou sélectionnez **Lire le reçu** au cas par cas.

Voir aussi

- Facturation : les factures fournisseurs et paiements produits par les rapports.
- Employés : la fiche employé et son responsable.
- Recrutement : les dépenses rattachées à une embauche.
- Projet : la répartition analytique par projet.
- Applications mobiles et extension : photographier un reçu depuis le téléphone.
- Les gestes communs à toutes les applications : fil de discussion, activités, exports.



PARTIE 4 · FINANCES

Budgets opérationnels

Poser un budget d'exploitation sur le plan comptable, le comparer au réel sans ressaisie, et refaire chaque mois une prévision glissante comparable à la précédente.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Budgets opérationnels, Budgets opérationnels : engagements récurrents, Budgets opérationnels : prévision glissante, Prévision glissante : amorce par les engagements datés, Budgets par campagne · Révisé le 2026-09-12

L'application **Budgets** pose un budget d'exploitation sur votre plan comptable et le compare au réel sans aucune saisie préalable. Elle s'adresse à la direction d'une petite organisation, à la personne qui tient les livres et à qui répond de la dépense d'un service. Le résultat concret : à toute heure, un poste par poste qui dit ce qui était prévu, ce qui a été dépensé, ce qui est déjà engagé, et ce qui aurait dû l'être à ce jour. Une prévision glissante s'y ajoute, refaite chaque mois en quelques minutes, où chaque passe garde ses chiffres pour toujours.

Vue d'ensemble

Cette famille de modules est publiée mais absente de la démo Boréal : ce chapitre la décrit à partir de sa documentation et de ses écrans déclarés, sans capture (module publié, non illustré).

L'axe principal est le **poste budgétaire** : un regroupement nommé de comptes du grand livre, pas un compte analytique. C'est ce qui fait qu'un budget fonctionne dès le premier jour, même si aucune facture ne porte encore de clé analytique. Le poste est volontairement grossier : trois à cinq postes expliquent l'essentiel de l'écart, et au-delà le budget devient un tableau que plus personne ne consulte.

Un **budget** couvre un exercice et porte une **ligne** par poste. Chaque ligne affiche quatre montants, dans le vocabulaire d'Odoo. Le **Prévu** est saisi, puis réparti par mois. Le **Réalisé** est relu dans les livres à chaque affichage, jamais recopié. L'**Engagé** ajoute au réalisé les engagements connus mais pas encore comptabilisés. Le **Théorique** dit ce qui aurait dû être dépensé à ce jour. Deux écarts en découlent : l'**Écart au plan**, soit le prévu moins l'engagé, et l'**Écart au théorique**, soit l'engagé moins le théorique.

Une ligne lit **une seule source**. En mode comptabilité, elle lit les écritures comptabilisées sur les comptes du poste. En mode coût interne, elle lit uniquement les lignes analytiques sans pièce comptable derrière, c'est-à-dire les feuilles de temps et les saisies analytiques à la main. Les deux ensembles ne se recoupent jamais, ce qui interdit de compter un dollar deux fois.

Un budget passe par quatre états : brouillon, ouvert, révisé et clôturé. Un budget **ouvert ne se modifie plus** : il se **révise**, et la révision est un nouvel enregistrement numéroté, l'original restant lisible.

La **prévision glissante** est l'autre moitié de l'application. Elle ne couvre pas un exercice mais un horizon de douze à dix-huit mois qui traverse les années financières. Chaque passe mensuelle est un **millésime** numéroté qui garde ses chiffres. Une **date d'arrêt du réel** sépare les mois clos, relus dans les livres, des mois ouverts, qui portent la prévision.

Configuration

Accès et droits

Deux groupes de droits sont proposés dans **Paramètres** › **Utilisateurs**.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Lecture	Voir l'application, les budgets, le suivi budgétaire, les lignes en alerte et les prévisions
Gestion	Tout ce qui précède, plus la création et la révision des budgets, le menu **Configuration**, les postes et les assistants

Le menu **Configuration** n'apparaît qu'aux membres du groupe Gestion.

Paramètres

Deux réglages accompagnent la famille, dans la section Budgets des Paramètres généraux.

Réglage	Effet
Masquer les menus budget des modules tiers	Plusieurs greffons comptables livrent leur propre menu de budgets, généralement vide. Ce réglage les masque au profit de celui-ci. Rien n'est supprimé : décocher les rallume.
Taux de revient par défaut	Sert uniquement à estimer les heures qu'Odoo n'a pas pu valoriser, faute de coût horaire sur la fiche employé. La valeur de départ est de 50,00 $. L'estimation s'affiche à part et n'entre jamais dans la dépense réelle.

Données de base

Une seule chose est à créer avant le premier budget : les **postes budgétaires**. Chaque poste porte un nom, un code court qui fixe l'ordre d'affichage, la liste des **Comptes** du grand livre qu'il couvre, et un **Raisonnement**, c'est-à-dire pourquoi ce poste existe et ce qu'il ne couvre pas.

Aucun catalogue de postes n'est fourni : les plans comptables diffèrent d'une organisation et d'une localisation à l'autre, et une liste toute faite conviendrait à une seule. L'assistant **Proposer des postes** part de votre plan comptable réel et propose un découpage que vous corrigez.

Si vous tenez un registre d'abonnements, rattachez-les ensuite à leur poste : c'est ce qui permet à l'engagé et au théorique de suivre le calendrier des renouvellements.

Premiers pas

Ce parcours ouvre un premier budget d'exercice, du découpage en postes à la première lecture de l'écart.

1. Ouvrez **Budgets** › **Configuration** › **Proposer des postes**.
2. Lisez le champ **Ce qui sera créé**, qui décrit le découpage proposé à partir de votre plan comptable.
3. Sélectionnez **Créer les postes**.
4. Ouvrez **Budgets** › **Budgets** › **Budgets**, puis sélectionnez **Nouveau**.
5. Saisissez le **Début de l'exercice** et la **Fin de l'exercice**, puis le **Seuil d'alerte (%)** et le **Plancher d'alerte**.
6. Sélectionnez **Une ligne par poste** : une ligne est créée pour chaque poste qui n'en a pas.
7. Saisissez le **Prévu** de chaque ligne, puis sélectionnez **Ouvrir**.

Résultat : le budget est ouvert, donc figé. L'onglet **Totaux** affiche le prévu, le réalisé, l'engagé et le théorique de l'ensemble, et l'onglet **Couverture** liste les comptes qu'aucun poste ne couvre. Le réalisé se met à jour tout seul, à chaque fois que vous ouvrez la fiche.

> **ASTUCE**
> Visez trois à cinq postes. Un budget à trente lignes se lit une fois, à sa création, puis plus jamais.

Tâches courantes

Créer un poste budgétaire à la main

L'assistant propose un découpage général; un poste qui compte pour vous se crée à la main.

1. Ouvrez **Budgets** › **Configuration** › **Postes budgétaires**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom du poste et son code court.
3. Dans l'onglet **Comptes**, ajoutez les comptes du grand livre que ce poste couvre.
4. Dans l'onglet **Raisonnement**, écrivez pourquoi ce poste existe et ce qu'il ne couvre pas.
5. Enregistrez.

Résultat : le poste se propose dans tout nouveau budget et dans toute nouvelle passe de prévision. Le bouton d'accès rapide du poste ouvre la liste de ses comptes.

Répartir le prévu sur les mois

Une dépense annuelle ne se lisse pas sur douze mois : c'est la répartition mensuelle qui donne un théorique honnête.

1. Ouvrez le budget, puis la ligne concernée dans l'onglet **Lignes**.
2. Ouvrez l'onglet **Répartition mensuelle**.
3. Saisissez le montant attendu de chaque mois.
4. Ou sélectionnez **Répartir également** pour poser un douzième par mois, puis corrigez les mois qui portent un renouvellement.
5. Enregistrez.

Résultat : le théorique de la ligne s'appuie désormais sur ce calendrier. La ligne affiche la **Base du théorique**, qui dit si elle s'est appuyée sur le calendrier ou sur un prorata du temps écoulé.

> **NOTE**
> Un prorata du temps écoulé crierait au dépassement chaque mois de renouvellement, et au sous-emploi les onze autres. Une alerte qu'on finit par ignorer ne protège rien.

Vérifier la couverture des comptes

Un budget peut paraître respecté simplement parce qu'un poste manque.

1. Ouvrez le budget.
2. Ouvrez l'onglet **Couverture**.
3. Lisez les **Comptes non couverts** : des comptes d'exploitation qu'aucun poste de ce budget ne lit.

4. Lisez les **Comptes comptés deux fois** : des comptes couverts par plus d'un poste, dont les écritures sont donc comptées autant de fois.
5. Corrigez les postes concernés dans **Configuration** › **Postes budgétaires**.

Résultat : les deux listes se vident. Tant qu'elles ne le sont pas, lisez le total du budget avec cette réserve en tête.

Lire les lignes en alerte

Une ligne est signalée quand sa dérive dépasse à la fois le pourcentage et le plancher en dollars du budget. Les deux, jamais l'un seul.

1. Ouvrez **Budgets** › **Budgets** › **Lignes en alerte**.
2. Pour chaque ligne, lisez l'**Écart au théorique** et l'**Écart au théorique (%)**.
3. Ouvrez la ligne pour voir sa répartition mensuelle et ses abonnements rattachés.
4. Vérifiez les **Heures non valorisées** : des heures saisies dont le coût est nul.
5. Décidez : corriger la dépense, corriger le plan, ou assumer.

Résultat : la liste ne montre que ce qui mérite une décision. Elle est vide quand rien ne dérive, et l'aide de l'écran le dit.

Assumer un dépassement

Un dépassement connu et accepté ne doit plus réveiller personne.

1. Ouvrez la ligne budgétaire concernée.
2. Cochez **Dépassement assumé**.
3. Saisissez le **Motif du dépassement**.
4. Enregistrez.

Résultat : la ligne cesse d'être signalée, et la raison reste attachée au budget. Les autres lignes continuent d'alerter normalement.

Réviser un budget ouvert

Un budget ouvert ne se retouche pas : on en tire une révision.

1. Ouvrez le budget dans **Budgets** › **Budgets** › **Budgets**.
2. Sélectionnez **Réviser**.
3. Sur la nouvelle fiche, ajustez les montants prévus et leur répartition mensuelle.
4. Sélectionnez **Ouvrir**.

Résultat : un nouvel enregistrement numéroté remplace le précédent, qui passe à l'état révisé et reste consultable. Le champ **Révision de** relie les deux, et l'original garde les chiffres contre lesquels la réalité avait d'abord été comparée.

Clôturer un budget

À la fin de l'exercice, le budget se ferme sans être effacé.

1. Ouvrez le budget.
2. Sélectionnez **Clôturer**.

Résultat : le budget passe à l'état clôturé. Ses montants restent lisibles, et son rapport reste imprimable. **Remettre au brouillon** existe pour revenir en arrière tant que rien n'a été communiqué; **Annuler** ferme un budget qui n'aurait pas dû être ouvert.

Rattacher les abonnements aux postes

Les renouvellements à venir sont connus, datés et contractuels : ils n'ont pas à attendre la facture pour compter.

Préalable : le registre d'abonnements renseigné (voir Abonnements).

1. Ouvrez **Budgets** › **Configuration** › **Rattacher les abonnements**.
2. Laissez **Seulement ceux qui n'ont pas de poste** coché pour une première passe.
3. Lisez le champ **Ce qui sera fait** : l'assistant déduit le poste de chaque abonnement à partir du compte dominant de ses propres factures fournisseur.
4. Sélectionnez **Rattacher**.

Résultat : chaque abonnement porte son **Poste budgétaire**. Quand deux postes conviennent, ou aucun, l'assistant le dit et laisse le champ vide plutôt que de deviner. Les lignes budgétaires du poste affichent alors l'**Échu à ce jour**, les **Renouvellements à venir** et les **Abonnements sans échéancier**.

Ouvrir une passe de prévision

Une prévision se refait chaque mois, sur un horizon qui avance avec le calendrier.

1. Ouvrez **Budgets** › **Budgets** › **Prévisions glissantes**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Début de l'horizon** et la **Fin de l'horizon**, douze à dix-huit mois plus loin.
3. Saisissez **Réel arrêté au** : les mois qui finissent à cette date ou avant sont du réel.
4. Sélectionnez **Une ligne par poste**.
5. Sélectionnez **Amorcer les mois ouverts**.
6. Corrigez les mois où vous savez mieux, dans l'onglet **Mois**.
7. Sélectionnez **Publier la passe**.

Résultat : la passe est figée et porte son numéro de millésime. L'onglet **Totaux** affiche le **Réel à ce jour**, le **Prévu sur les mois ouverts** et le **Total de l'horizon**.

Faire la passe du mois suivant

C'est le geste central de la prévision glissante, et il tient en un bouton.

1. Ouvrez la passe publiée du mois précédent.
2. Sélectionnez **Rouler d'un mois**.
3. Sur la nouvelle passe, sélectionnez **Amorcer les mois ouverts**.
4. Corrigez ce que vous savez, puis sélectionnez **Publier la passe**.

Résultat : l'horizon a avancé d'un mois, le réel a gagné un mois, et tous les chiffres déjà saisis ont été repris tels quels. La passe précédente reste lisible telle qu'elle avait été faite.

Comparer deux passes

C'est la comparaison entre deux passes qui apprend quelque chose, pas le chiffre d'une passe isolée.

1. Ouvrez la passe courante.

2. Sélectionnez **Comparer à la précédente**.
3. Lisez l'écart poste par poste et mois par mois.

Résultat : la phrase qui n'existait pas avant devient disponible. On prévoyait tel montant pour l'exercice, on prévoit maintenant tel autre, et la différence porte un nom : le vrai mois qui vient de se clore.

Suivre le coût d'une campagne

Une campagne marketing savait ce qu'elle rapportait; elle sait ce qu'elle a coûté dès qu'elle porte un compte analytique.

1. Ouvrez la campagne dans Démarchage.
2. Sélectionnez **Créer le compte analytique**.
3. Ouvrez l'onglet **Budget**.
4. Lisez la **Dépense comptabilisée**, le **Coût interne** et la **Dépense totale**.
5. Vérifiez les **Heures non valorisées** et, s'il y en a, le **Coût interne estimé**.

Résultat : la campagne affiche sa dépense en face du rendement qu'Odoo calcule déjà. Les **Lignes budgétaires** qui nomment ce compte apparaissent dans le même onglet, avec leur prévu cumulé. La dépense entre par le chemin comptable normal : une facture fournisseur ou une note de frais qui porte la répartition analytique, sans double saisie.

Les menus, un à un

Ces menus sont ceux que les modules déclarent. L'application s'appelle **Budgets** dans le menu principal.

Budgets › **Budgets** : menu de regroupement des écrans de suivi.

Budgets › **Budgets** › **Budgets** : la liste des budgets, avec leurs dates d'exercice, leur état, leurs quatre montants et leur nombre de lignes en alerte. Sur un écran vide, l'aide rappelle qu'un budget compare un plan au réel, poste par poste, et que le réel n'est jamais recopié.

Budgets › **Budgets** › **Suivi budgétaire** : toutes les lignes budgétaires, tous budgets confondus, en liste, en tableau croisé, en graphique ou en formulaire. C'est l'écran de lecture transversale : par poste, par exercice ou par source.

Budgets › **Budgets** › **Lignes en alerte** : les seules lignes dont la dérive dépasse à la fois le pourcentage et le plancher du budget. L'aide de l'écran vide explique pourquoi les deux conditions sont exigées.

Budgets › **Budgets** › **Prévisions glissantes** : les passes de prévision, avec leur horizon, leur date d'arrêt du réel, leur millésime et leurs totaux. L'aide rappelle qu'une prévision se refait chaque mois et que c'est la comparaison entre les passes qui apprend quelque chose.

Budgets › **Budgets** › **Prévision par mois** : les cellules mensuelles de toutes les passes, en tableau croisé ou en liste. Sert à lire un mois donné sur plusieurs millésimes.

Budgets › **Configuration** : menu de regroupement, réservé au groupe Gestion.

Budgets › **Configuration** › **Postes budgétaires** : la liste des postes, avec leur code et leurs comptes. L'aide conseille de viser trois à cinq postes et renvoie à l'assistant de proposition.

Budgets › **Configuration** › **Proposer des postes** : l'assistant qui propose un découpage à partir du plan comptable réel de la société.

Budgets › **Configuration** › **Rattacher les abonnements** : l'assistant qui déduit le poste de chaque abonnement à partir de ses propres factures fournisseur.

Référence

Champs du formulaire Budget

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Début de l'exercice, **Fin de l'exercice**	Bornes de l'exercice budgétaire.	Obligatoires
Seuil d'alerte (%)	Écart au-delà duquel une ligne est signalée. Aucune pratique de place ne fixe ce chiffre : c'est un choix.	À saisir
Plancher d'alerte	Sous ce montant, un écart n'est pas signalé, même en pourcentage.	À saisir
Prévu, **Réalisé**, **Engagé**, **Théorique**	Les quatre montants de l'ensemble du budget.	Calculés
Écart	Prévu moins engagé, pour l'ensemble.	Calculé
Lignes en alerte	Nombre de lignes signalées.	Calculé
Comptes non couverts, **Comptes comptés deux fois**	Contrôle de couverture du plan comptable.	Calculés
Révision de, **Révisions**	Chaîne des révisions successives; l'original porte le numéro zéro.	Vides
Onglets **Lignes**, **Couverture**, **Totaux**	Les lignes du budget, le contrôle de couverture, les totaux.	

Champs du formulaire Ligne budgétaire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Poste	Poste budgétaire lu par cette ligne.	Obligatoire
Source	**Comptabilité** lit les écritures comptabilisées; **Coût interne** lit les seules lignes analytiques sans pièce comptable.	Comptabilité
Comptes analytiques	Restreint la lecture aux écritures dont la répartition nomme un de ces comptes. Obligatoire en coût interne.	Vides
Prévu	Montant planifié pour l'exercice.	0,00 $
Onglet **Répartition mensuelle**	Montant attendu de chaque mois; **Répartir également** pose une part égale partout.	Égale par défaut
Réalisé, **Engagé**, **Théorique**	Les trois montants relus ou calculés.	Calculés
Base du théorique	Dit sur quoi le théorique s'appuie : le calendrier ou un prorata.	Calculée
Écart au plan	Prévu moins engagé. Positif : il reste du budget.	Calculé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Écart au théorique, **Écart au théorique (%)**	Engagé moins théorique. Positif sur une charge : on dépense plus vite que prévu.	Calculés
Heures non valorisées	Heures saisies dont le coût est nul, faute de taux horaire sur la fiche employé.	Calculées
Dépassement assumé, **Motif du dépassement**	Retire la ligne des alertes, en gardant la raison.	Décoché
Abonnements rattachés, **Abonnements sans échéancier**	Abonnements dont le poste est celui de la ligne, et ceux qui dépensent sans calendrier.	Calculés

Champs du formulaire Poste budgétaire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du poste, tel qu'il paraît dans les budgets.	Obligatoire
Code	Code court, qui fixe l'ordre d'affichage et sert aux rapports.	Vide
Onglet **Comptes**	Comptes du grand livre dont les écritures alimentent ce poste.	Au moins un
Onglet **Raisonnement**	Pourquoi ce poste existe, et ce qu'il ne couvre pas.	Vide

Champs du formulaire Prévision glissante

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Début de l'horizon, **Fin de l'horizon**	Bornes de l'horizon, qui traverse les exercices.	Obligatoires
Réel arrêté au	Les mois qui finissent à cette date ou avant sont du réel; les suivants, de la prévision.	Obligatoire
Millésime	Numéro de la passe.	Attribué
Passe précédente, **Passes suivantes**	Chaîne des passes mensuelles.	Vides
Réel à ce jour, **Prévu sur les mois ouverts**, **Total de l'horizon**	Les trois totaux de la passe.	Calculés
Onglets **Lignes**, **Mois**, **Totaux**	Une ligne par poste, les cellules mensuelles, les totaux.	

Chaque cellule mensuelle porte le **Prévu** (ce qu'on a décidé de prévoir, conservé même après la clôture du mois), le **Réel**, la coche **Mois clos**, le montant **Retenu** (le réel si le mois est clos, la prévision sinon) et l'**Écart à la prévision**.

Rapports et exports

Un rapport imprimable, **Budget contre réel**, sort le budget poste par poste avec ses quatre montants et ses écarts. Les écrans **Suivi budgétaire** et **Prévision par mois** offrent les vues tableau croisé et graphique, exportables en tableur. Voir Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

Rien ne s'exécute la nuit dans cette famille, et c'est voulu. Le réalisé, l'engagé, le théorique et les écarts se recalculent à chaque affichage, à partir des livres : il n'y a donc jamais de chiffre périmé à rafraîchir. Ce qui se fait sans vous relève de l'assistance : l'assistant de rattachement déduit le poste d'un abonnement de ses propres factures, l'amorce remplit les mois ouverts d'une passe, et le roulement recopie les chiffres existants d'un mois sur l'autre.

Pages publiques et portail

Cette application n'a ni page publique ni portail : un budget ne se montre pas à un client.

Modules qui enrichissent cette application

Le socle fonctionne seul. Chaque satellite s'installe quand les deux applications qu'il relie sont présentes, et ajoute une chose.

MODULE

`bf_budget_subscription` (Budgets, engagements récurrents). Rattache le registre des abonnements aux postes budgétaires, ajoute l'assistant **Rattacher les abonnements**, et fait entrer les renouvellements à venir dans l'engagé. Le théorique devient alors « ce qui était dû à ce jour » plutôt qu'une fraction du temps écoulé. À activer : le registre d'abonnements renseigné.

MODULE

`bf_budget_forecast` (Budgets, prévision glissante). Ajoute les écrans **Prévisions glissantes** et **Prévision par mois**, les millésimes, la date d'arrêt du réel, l'amorce des mois ouverts et le roulement d'un mois. Rien à activer.

Un troisième satellite relie les deux précédents.

MODULE

`bf_budget_forecast_subscription` (Budgets, amorce par les engagements datés). Remplace la moyenne plate qui amorce les mois ouverts par une décomposition : ce qui est daté se pose au mois où il tombe, le reste est moyenné sur le réel diminué de ce que ces engagements expliquaient déjà. Rien à activer.

Le dernier relie le budget au marketing.

MODULE

`bf_budget_campaign` (Budgets, campagnes). Ajoute le bouton **Créer le compte analytique** et l'onglet **Budget** sur une campagne, avec sa dépense comptabilisée, son coût interne, ses heures non valorisées et les lignes budgétaires qui nomment son compte. À activer : le **Taux de revient par défaut**, si vous voulez chiffrer les heures sans coût horaire.

Comprendre

Le poste est un groupe de comptes, pas un compte analytique. La plupart des outils de budget exigent une clé analytique sur chaque facture. Tant que la saisie n'est pas faite, le budget affiche zéro en face de dépenses bien réelles. Ici, l'analytique reste disponible en second axe, ligne par ligne, quand elle est renseignée.

Une ligne lit une seule source. Une facture comptabilisée qui porte une répartition analytique produit à la fois une écriture comptable et une ligne analytique. Les additionner compterait chaque dollar deux fois, en silence, sans que rien n'ait l'air anormal à l'écran. C'est pourquoi chaque ligne déclare sa source, et pourquoi les deux sources sont disjointes par construction.

Le réel n'est jamais stocké. Le module n'enregistre que le plan et les décisions. Reprenez la comptabilité, corrigez une écriture, et le budget suit à la lecture suivante. Une prévision obéit à la même règle vue de l'autre côté : elle stocke la décision, c'est-à-dire ce qu'on a prévu, et continue de calculer le fait.

Un budget ouvert ne se modifie plus. Un budget qu'on retouche en douce ne mesure plus rien, parce que personne ne peut plus dire contre quoi la réalité a été comparée. La révision coûte un geste et répond à la question.

Le seuil d'alerte est un choix, pas une vérité. Aucune pratique de place ne fixe ces nombres. C'est pourquoi le pourcentage et le plancher en dollars sont des réglages, et pourquoi les deux conditions sont exigées ensemble : un pourcentage seul hurle sur les petits postes, un montant seul reste muet sur les gros.

Les heures à zéro sont signalées, pas cachées. Odoo valorise le temps à partir du coût horaire de l'employé. Quand ce taux manque, ce qui est fréquent sur une paie neuve, le montant vaut zéro alors que les heures sont bien là. La ligne lirait « rien dépensé » et aurait l'air parfaitement normale. Le module compte donc ces heures et les affiche. Sur une campagne, il va plus loin et les chiffre au taux par défaut, dans des champs distincts : une estimation qui se fondrait dans un montant comptabilisé serait pire que pas d'estimation.

Un abonnement à la demande n'a pas de calendrier. Il dépense pourtant. Le module l'affiche au lieu de le compter pour zéro, parce qu'un calendrier partiel pris pour complet sous-estime le théorique et fabrique de fausses alertes. Dans la prévision, il tombe dans la part moyennée : mieux vaut l'étaler que le perdre.

Aucune dépense publicitaire n'est tirée d'une interface externe. Les connecteurs de publication parlent aux interfaces de publication; la dépense demanderait celles de la publicité, qui sont d'autres produits, avec leur propre revue d'accès. La saisie comptable reste le chemin, et le repli : un accès publicitaire peut être refusé ou révoqué, et le suivi du budget n'a pas à s'arrêter pour autant.

Pas d'inducteurs, volontairement. Ni formules, ni quantités multipliées par un taux. Une prévision par poste et par mois, amorcée automatiquement, corrigée à la main là où vous savez mieux. Tout est réglé pour que la passe mensuelle tienne en quelques minutes, parce qu'une prévision que personne ne refait continue d'avoir l'air autorisée pendant qu'elle pourrit.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le réalisé d'une ligne reste à zéro alors que la dépense existe.	Le compte qui porte la dépense n'est dans aucun poste, ou la ligne est en coût interne.	Ouvrez l'onglet **Couverture** du budget, puis ajoutez le compte au bon poste.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Un montant paraît compté deux fois.	Deux postes du même budget couvrent le même compte.	Lisez les **Comptes comptés deux fois** dans l'onglet **Couverture** et retirez le compte d'un des deux postes.
Une ligne crie au dépassement chaque mois de renouvellement.	Le prévu est réparti également alors que la dépense tombe en une fois.	Saisissez la **Répartition mensuelle** réelle, ou rattachez l'abonnement à son poste.
Une ligne affiche un coût interne nul malgré des heures saisies.	Les fiches employés n'ont pas de coût horaire.	Lisez les **Heures non valorisées**, puis renseignez le coût horaire dans Employés.
L'assistant de rattachement laisse un abonnement sans poste.	Deux postes couvrent le compte dominant de ses factures, ou aucun.	Choisissez le **Poste budgétaire** à la main sur l'abonnement.
Le budget refuse toute modification.	Il est ouvert, révisé ou clôturé.	Sélectionnez **Réviser** pour en tirer une nouvelle version.
Les mois ouverts d'une passe restent vides.	L'amorce n'a pas été lancée, ou aucun mois clos n'existe pour la calculer.	Sélectionnez **Amorcer les mois ouverts**, ou saisissez les premiers mois à la main.
La dépense d'une campagne reste à zéro.	La campagne n'a pas de compte analytique, ou les factures ne le nomment pas.	Sélectionnez **Créer le compte analytique**, puis posez la répartition analytique sur les factures.

Voir aussi

- Facturation : le plan comptable, les écritures et les comptes analytiques que le budget relit.
- Achats : les commandes fournisseur qui précèdent la dépense.
- Dépenses : les notes de frais qui portent leur répartition analytique.
- Abonnements : le registre des renouvellements, source du calendrier d'engagements.
- Feuilles de temps : les heures qui alimentent le coût interne.
- Démarchage : les campagnes dont le budget suit la dépense.
- Employés : le coût horaire qui valorise les heures.



PARTIE 4 · FINANCES

Dons et levée de fonds

Suivre les donateurs, structurer la collecte en fonds, campagnes et sollicitations, encaisser les dons et émettre des reçus officiels conformes à l'ARC et à Revenu Québec.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Levée de fonds, Levée de fonds : Web & Portail donateur, Reçus de dons (ARC + Revenu Québec) · Applications de base : Donation · Révisé le 2026-09-12

L'application **Don** sert aux organismes de bienfaisance et aux organismes sans but lucratif : elle tient les donateurs, la structure de collecte, les dons reçus et les reçus officiels aux fins de l'impôt. Elle s'adresse à la personne qui sollicite, à celle qui saisit les dons et à la direction qui suit l'atteinte des objectifs. Le résultat concret : un don saisi une fois produit son reçu conforme, part par courriel et se retrouve dans le total du fonds et de la campagne. La démo Boréal est un cabinet de conseil, pas un organisme de bienfaisance : les écrans de cette application y sont donc garnis de leurs réglages, mais sans dons.

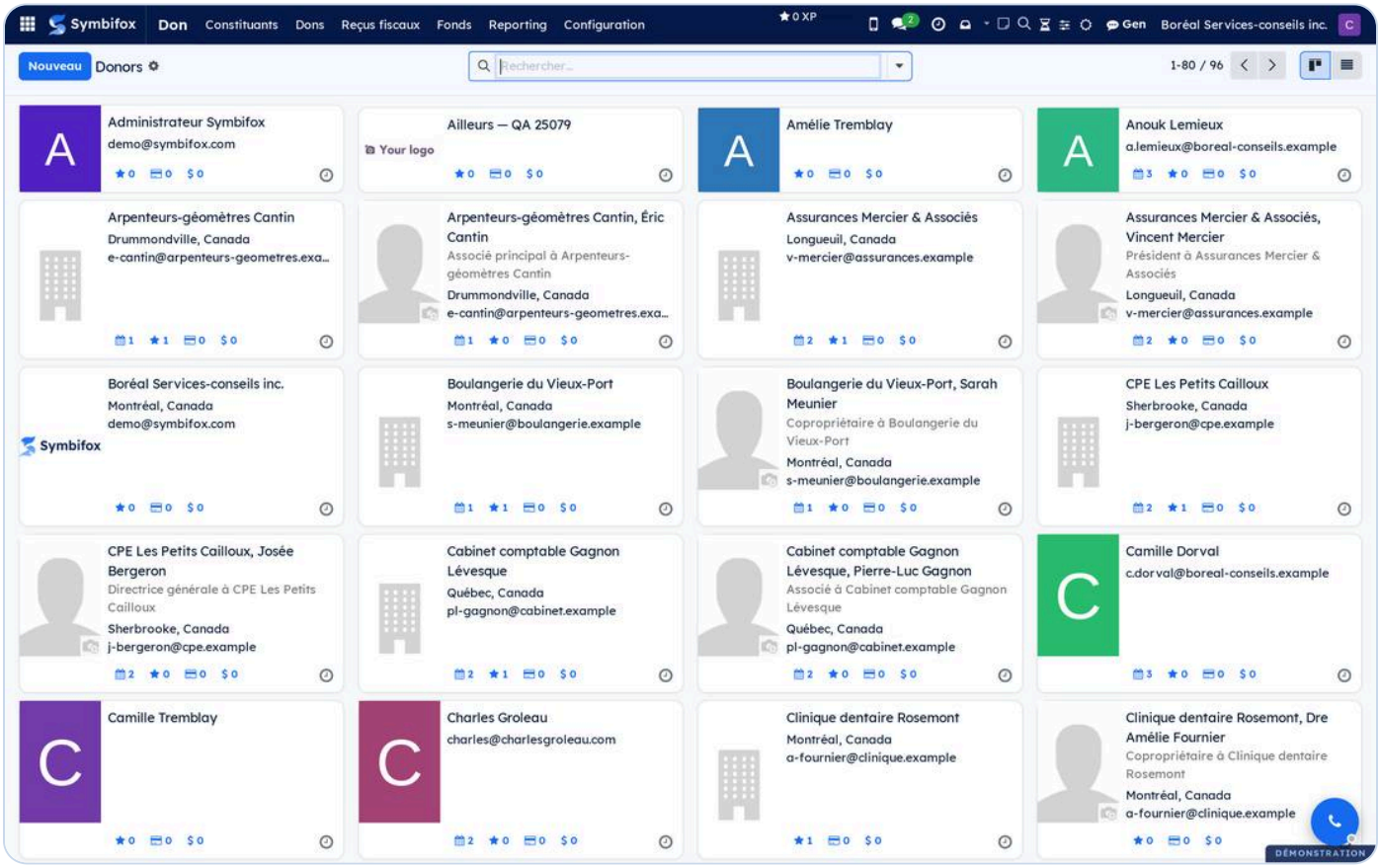
Vue d'ensemble

La collecte se structure sur quatre niveaux, du plus large au plus précis. Le **fonds** dit où va l'argent (fonds général, fonds dédié à un projet) et porte le compte analytique qui ventile le don dans la comptabilité. La **campagne** est l'effort d'ensemble d'une période, avec son objectif. La **sollicitation** est un effort précis à l'intérieur de la campagne, par exemple un envoi postal du printemps. La **trousse** est une variante de cette sollicitation, par exemple l'enveloppe imprimée face au courriel : c'est ce qui permet de savoir laquelle des deux a fonctionné.

Les personnes s'appellent des **constituants** : donateurs, membres et prospects réunis. Un constituant est une fiche contact où la case **Constituant** est cochée; elle gagne alors un onglet **Philanthropie** qui porte le total des dons, le premier et le dernier don, le plus grand don, la capacité estimée et les codes de sollicitation. Plusieurs constituants peuvent être rattachés à un même **foyer**, pour que deux conjoints ne comptent pas comme deux donateurs sans lien.

Le **don** est la pièce centrale : un donateur, une date, un ou plusieurs montants affectés à des fonds, un mode de paiement. Une fois validé, il produit son écriture comptable et son **reçu fiscal**. Le reçu n'est pas une facture : c'est un document distinct, numéroté dans une séquence annuelle sans trou, qui porte toutes les mentions exigées par l'Agence du revenu du Canada.

Le premier écran est le carnet des donateurs, en cartes : nom, ville, courriel, et quatre compteurs par fiche.



Le carnet des donateurs

Configuration

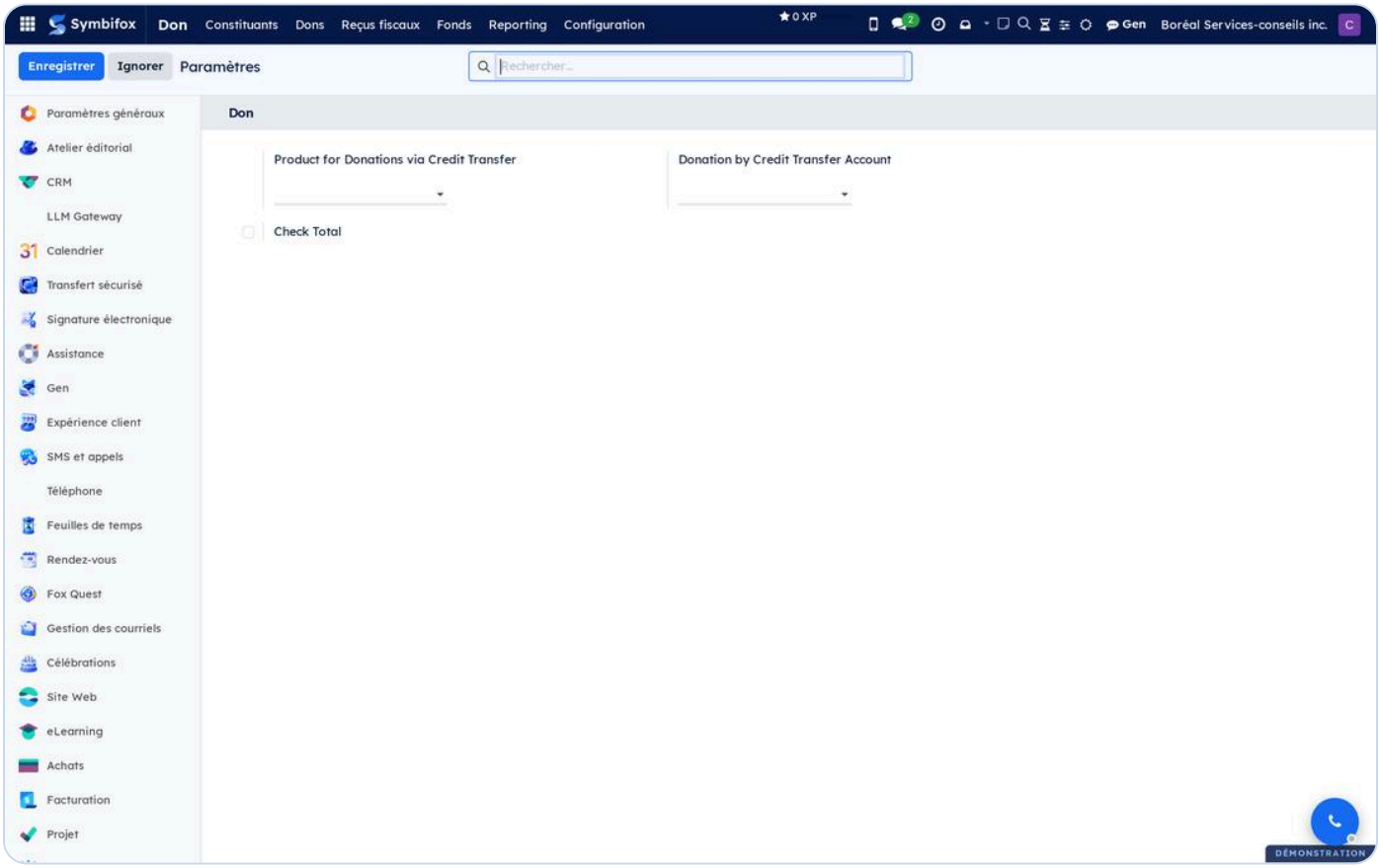
Accès et droits

Les droits se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs**, section **Don**.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Lecture	Consulter les dons, les constituants, les reçus et les rapports
Utilisateur	Saisir et valider des dons, créer des fonds et des sollicitations, émettre des reçus
Administrateur	Tout ce qui précède, plus les paramètres, les campagnes et les codes de sollicitation

Paramètres

Le menu **Don** › **Configuration** › **Paramètres** ouvre la section de l'application. Elle est courte, et ses libellés sont restés en anglais dans cette version.



Les paramètres de Don

Réglage	Effet
Product for Donations via Credit Transfer	Article utilisé pour les dons reçus par virement, et pour ceux que crée le formulaire public. Sans lui, le formulaire ne peut pas créer de ligne.
Donation by Credit Transfer Account	Compte comptable qui reçoit ces virements.
Check Total	Oblige à saisir le total attendu et refuse le don si les lignes ne l'atteignent pas. Utile pour une saisie en lot.

Les mentions du reçu officiel se règlent ailleurs, sur la fiche de l'organisme, dans **Paramètres** › **Sociétés** : le **Numéro d'enregistrement (ARC)** au format BN/RR, le **Signataire autorisé**, son **Titre**, sa **Signature**, le **Lieu de délivrance** et sa case d'affichage, la case **Afficher l'évaluateur (dons en nature)** et l'**Adresse ARC (organismes de bienfaisance)**. Sans numéro d'enregistrement, le reçu n'est pas un reçu officiel.

> **IMPORTANT**
> Vérifiez le numéro d'enregistrement caractère par caractère avant le premier envoi. Un reçu qui porte un mauvais numéro est refusé au donateur au moment de sa déclaration, un an plus tard, quand plus personne ne s'en souvient.

Données de base

Six jeux de données précèdent le premier don. Les **fonds**, au moins un, chacun relié à son compte analytique. Les **campagnes de don**, avec leur objectif et leurs dates. Les **sollicitations** et leurs **trousses**, si vous voulez mesurer l'effet de chaque envoi. Les **articles** de don, six sur la démo, qui portent le compte de produits. Les **modes de paiement**, quatre sur la démo. Les **codes de sollicitation**, cinq sur la démo : « Ne pas solliciter », « Ne pas appeler », « Ne pas envoyer de courriel », « Ne pas envoyer de courrier » et « Décédé(e) ».

Ajoutez enfin un **modèle de lettre de remerciement** si vous accompagnez les reçus d'un mot personnalisé.

Premiers pas

Ce parcours saisit un don de 500 $ au fonds général et en tire le reçu officiel.

1. Ouvrez **Don** › **Dons** › **Dons**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans **Donateur**, choisissez la fiche de la personne, ou créez-la.
3. Vérifiez la **Date du don** et choisissez la **Méthode de paiement**.
4. Dans les lignes, choisissez l'article de don, le **Fonds** et saisissez le montant.
5. Facultatif : choisissez la **Campagne**, la **Sollicitation** et la **Trousse** à l'origine du don.
6. Sélectionnez **Valider**.

Résultat : le don est comptabilisé, un reçu fiscal est créé avec son numéro de série de l'année, et il part par courriel au donateur avec le PDF en pièce jointe. Le total du fonds, de la campagne et de la sollicitation augmente d'autant, et l'onglet **Philanthropie** du donateur affiche son nouveau dernier don.

> **ASTUCE**
> Choisir la sollicitation suffit : la campagne se pose seule, puisqu'une sollicitation appartient toujours à une campagne.

Tâches courantes

Inscrire un constituant

Un donateur est d'abord un contact. La case **Constituant** est ce qui le fait entrer dans la levée de fonds.

1. Ouvrez Contacts et la fiche voulue, ou créez-la.
2. Cochez **Constituant**.
3. Choisissez le **Type de constituant** : individu, foyer, organisation ou fondation.
4. Ouvrez l'onglet **Philanthropie**.
5. Renseignez au besoin la **Capacité de don estimée** et la **Cote de richesse**.
6. Enregistrez.

Résultat : la fiche paraît désormais dans **Don** › **Constituants**, et son onglet **Philanthropie** se remplira seul au fil des dons.

Regrouper des constituants en foyer

Un couple qui donne ensemble ne doit pas compter pour deux donateurs sans lien.

1. Créez une fiche contact pour le foyer et cochez **Est un foyer**.
2. Ouvrez la fiche de chaque personne du foyer.
3. Dans l'onglet **Philanthropie**, choisissez le **Foyer** créé.
4. Enregistrez.

Résultat : la fiche du foyer liste ses **Membres du foyer**, et les analyses peuvent regrouper les dons par foyer plutôt que par personne.

Poser un code de sollicitation

Un constituant qui demande de ne plus être sollicité doit l'être une fois pour toutes, quelle que soit la personne qui prépare l'envoi suivant.

1. Ouvrez la fiche du constituant, onglet **Philanthropie**.
2. Dans **Codes de sollicitation**, ajoutez le code voulu.
3. Enregistrez.

Résultat : la case **Ne pas solliciter** se coche seule dès qu'un des codes retenus exclut toute sollicitation. Sur la démo, ce sont « Ne pas solliciter » et « Décédé(e) ».

Créer un fonds

Le fonds est la désignation du don : il dit où va l'argent et comment il se ventile dans la comptabilité.

1. Ouvrez **Don** › **Fonds**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom du fonds** et son **Code**.
3. Choisissez le **Type de fonds**.
4. Choisissez le **Compte analytique** vers lequel les dons de ce fonds seront ventilés.
5. Décrivez le fonds en une ou deux phrases dans **Description**.
6. Enregistrez.

Résultat : le fonds se propose sur chaque ligne de don, et sa fiche affiche le **Montant amassé** et le **Nombre de dons** dès le premier don reçu.

Monter une campagne, une sollicitation et une trousse

La campagne porte l'objectif d'ensemble; la sollicitation et la trousse disent ce qui a réellement déclenché le don.

1. Ouvrez **Don** › **Configuration** › **Dons** › **Campagnes de don**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, l'**Objectif** et la **Date de fin**.
3. Ouvrez **Don** › **Configuration** › **Dons** › **Sollicitations**, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom de la sollicitation**, choisissez la **Campagne**, les dates et l'**Objectif**.
5. Dans l'onglet **Trousses**, ajoutez une ligne par variante, par exemple l'envoi postal et le courriel.
6. Enregistrez.

Résultat : la campagne affiche sa **Progression (%)** et son **Montant amassé**, tous deux calculés, et son onglet **Sollicitations** liste ses efforts. Chaque trousse compte son propre montant amassé.

Retrancher l'avantage reçu

Quand le donateur reçoit quelque chose en retour, un repas ou un billet, seule la différence est admissible aux fins de l'impôt.

1. Ouvrez le don en brouillon.
2. Saisissez le **Montant de l'avantage**.
3. Saisissez la **Description de l'avantage**, par exemple « Souper-bénéfice, valeur du repas ».
4. Sélectionnez **Valider**.

Résultat : le reçu porte le montant du don, le montant de l'avantage et le **Montant admissible**, présentés séparément comme l'ARC l'exige.

Enregistrer un don en nature

Un bien donné se reçoit à sa juste valeur marchande, et le reçu doit décrire le bien.

1. Ouvrez le don, puis saisissez la **Description du bien (don en nature)**.
2. Sélectionnez **Valider**.
3. Ouvrez le reçu produit et vérifiez la **Juste valeur marchande**.
4. Si votre organisme affiche l'évaluateur, saisissez le **Nom de l'évaluateur** et son **Adresse**.

Résultat : le reçu porte la description du bien et sa valeur. L'évaluateur ne paraît que si la case correspondante est cochée sur la fiche de l'organisme.

Produire les reçus annuels cumulatifs

Plusieurs dons faits dans la même année peuvent tenir sur un seul reçu, ce qui allège l'envoi de janvier.

1. Ouvrez **Don** › **Reçus fiscaux** › **Créer les reçus annuels**.
2. Choisissez l'année visée.
3. Vérifiez le nombre de donateurs concernés.
4. Lancez la création.

Résultat : un reçu cumulatif par donateur, numéroté dans la séquence de l'année, reprenant tous ses dons de la période. Les dons qui ont déjà reçu leur propre reçu ne sont pas repris deux fois.

Imprimer les reçus en lot

Pour les donateurs sans adresse de courriel, les reçus sortent en un seul PDF à poster.

1. Ouvrez **Don** › **Reçus fiscaux** › **Print Receipts**.
2. Choisissez la période et les reçus visés.
3. Lancez l'impression.

Résultat : un PDF unique, un reçu par page, prêt pour la mise sous pli.

Annuler et réémettre un reçu

Un reçu erroné ne se supprime pas : l'ARC exige que les reçus annulés soient conservés.

1. Ouvrez le reçu dans **Don** › **Reçus fiscaux** › **Reçus fiscaux**.
2. Sélectionnez **Annuler le reçu**.
3. Saisissez le **Motif d'annulation**.

4. Sélectionnez **Réémettre**.
5. Vérifiez les montants du nouveau reçu, puis envoyez-le au donateur.

Résultat : le reçu annulé reste consultable, avec son motif, et pointe vers celui qui le remplace. Le nouveau reçu porte un numéro de série neuf et indique le reçu qu'il remplace.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Prévenez le donateur qu'il doit détruire le premier reçu. Deux reçus en circulation pour un même don, c'est une réclamation en double dont l'organisme répond.

Repérer les donateurs inactifs

Un donateur qui a donné l'an dernier et pas cette année est le plus facile à ramener.

1. Ouvrez **Don** › **Constituants**.
2. Basculez en vue liste.
3. Appliquez le filtre des donateurs inactifs.
4. Ajoutez les colonnes **Dernier don** et **Total des dons**.
5. Regroupez par **Cote de richesse** pour trier l'effort.

Résultat : la liste des personnes à rappeler, triée par ce qu'elles ont déjà donné. Écartez celles qui portent un code excluant la sollicitation.

Ouvrir le formulaire de don public

Le site web peut recevoir des dons sans que personne les saisisse.

Préalable : un article de don renseigné dans les paramètres.

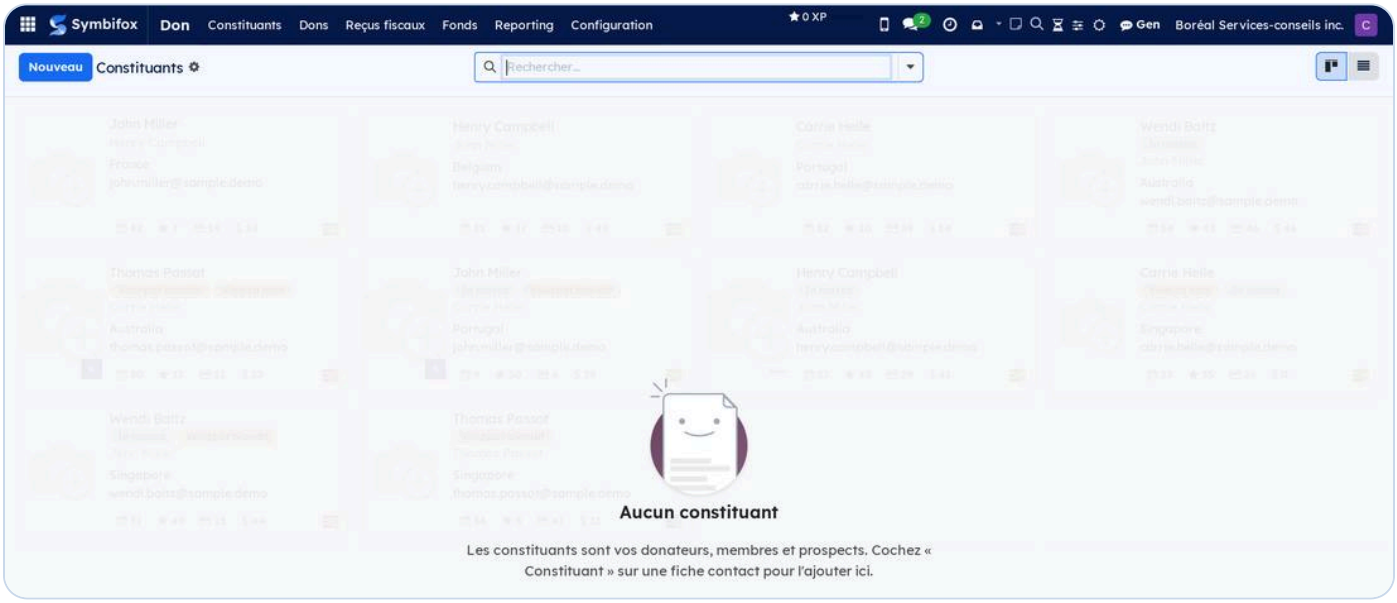
1. Vérifiez que l'article de don est bien choisi dans **Don** › **Configuration** › **Paramètres**.
2. Ouvrez l'adresse `/don` du site pour vérifier le rendu du formulaire.
3. Ajoutez vous-même le lien ou le bouton de don sur les pages de votre choix, dans Site Web, blogue et eLearning.
4. Faites un don d'essai d'un dollar.
5. Ouvrez le don créé dans **Don** › **Dons** › **Dons**, puis sélectionnez **Valider**.

Résultat : le don d'essai est créé au nom du donateur, apparié par courriel ou créé de toutes pièces, et son reçu part automatiquement à la validation. Aucun lien de don n'est ajouté au site sans votre geste : un cabinet de conseil n'a pas à afficher un bouton de don.

Les menus, un à un

Le menu principal compte six entrées : **Constituants**, **Dons**, **Reçus fiscaux**, **Fonds**, **Reporting** et **Configuration**.

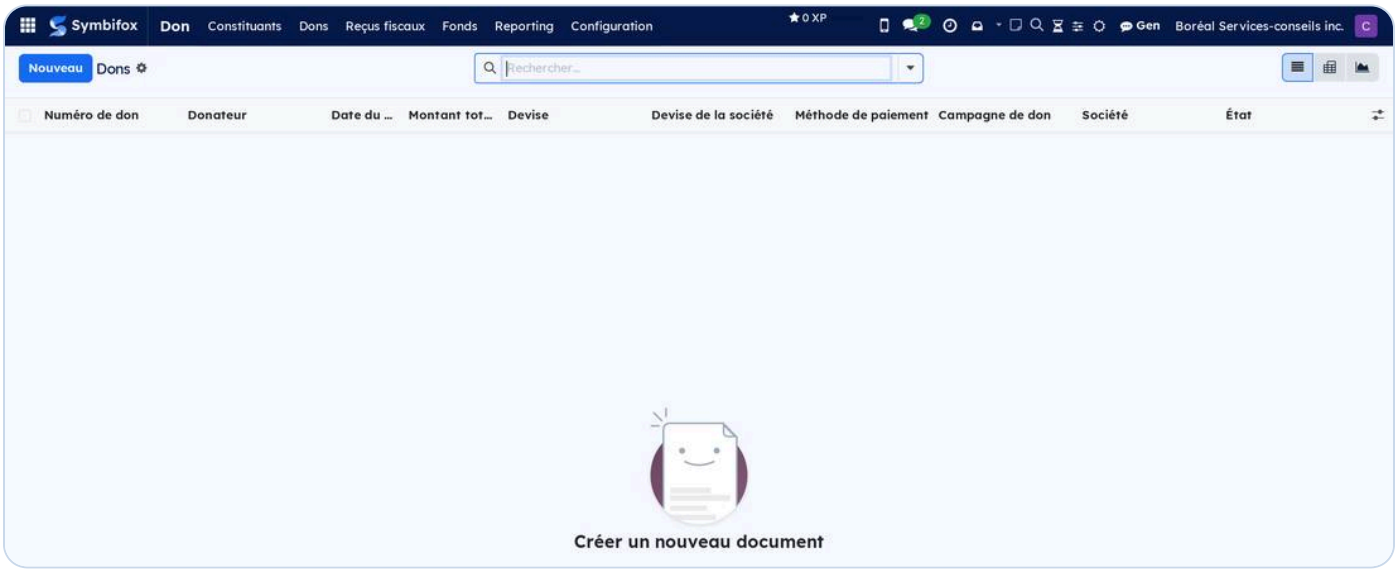
Don › **Constituants** : les fiches contact cochées **Constituant**, en cartes ou en liste. Vide sur la démo : l'aide rappelle que les constituants sont vos donateurs, membres et prospects, et qu'il suffit de cocher **Constituant** sur une fiche contact pour l'ajouter ici.



Constituants, écran vide

Don › **Dons** : menu de regroupement des dons.

Don › **Dons** › **Dons** : la liste des dons, avec le **Numéro de don**, le **Donateur**, la **Date du don**, le **Montant total**, la **Devise**, la **Méthode de paiement**, la **Campagne de don**, la **Société** et l'**État**. Vues liste, formulaire, tableau croisé et graphique. C'est l'écran de saisie quotidien.



L'écran des dons

Don › **Dons** › **Donateurs** : le carnet des donateurs, 96 fiches sur la démo, en cartes. Même contenu que Contacts.

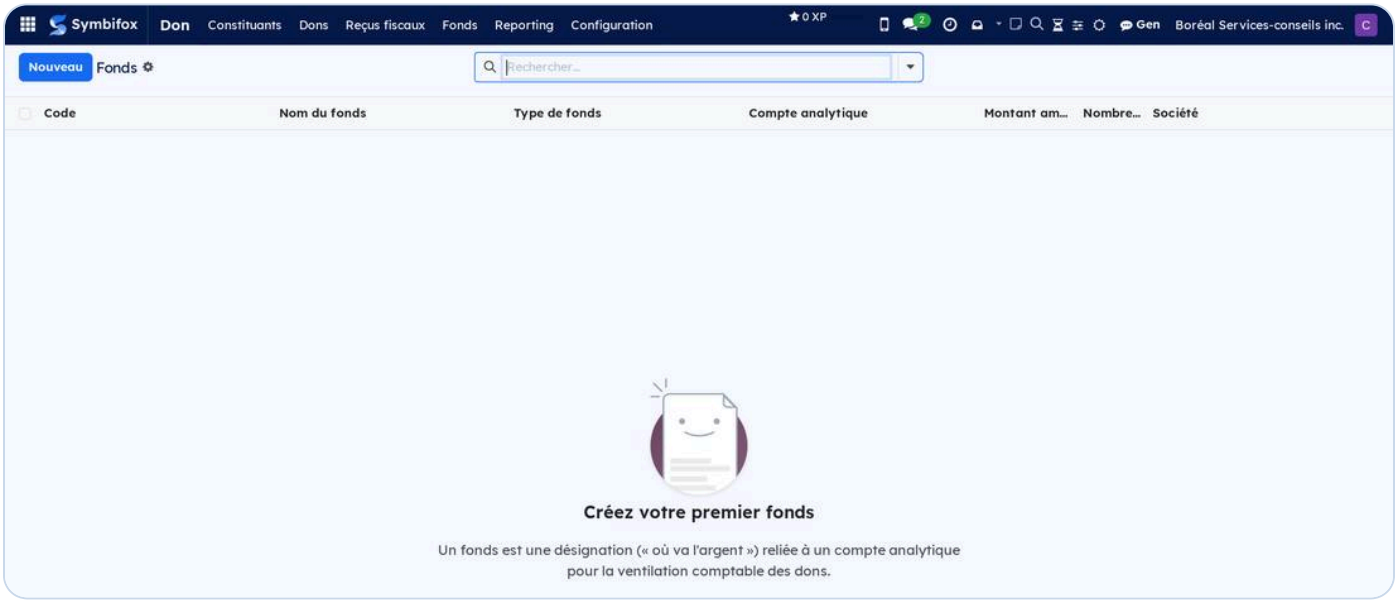
Don › **Reçus fiscaux** : menu de regroupement des reçus.

Don › **Reçus fiscaux** › **Reçus fiscaux** : les reçus émis, avec le **Numéro du reçu**, le **Donateur**, la **Date**, le **Type**, le **Montant**, le **Montant admissible**, l'**État**, la **Devise** et la **Date d'impression**. Filtrez par état pour retrouver les reçus annulés.

Don › **Reçus fiscaux** › **Print Receipts** : l'assistant d'impression en lot. Le libellé est resté en anglais.

Don › **Reçus fiscaux** › **Créer les reçus annuels** : l'assistant qui produit un reçu cumulatif par donateur pour une année.

Don › **Fonds** : les fonds de collecte, avec le **Code**, le **Nom du fonds**, le **Type de fonds**, le **Compte analytique**, le **Montant amassé**, le nombre de dons et la **Société**. Vide sur la démo : l'aide rappelle qu'un fonds est une désignation reliée à un compte analytique.



Fonds, écran vide

Don › **Reporting** : menu de regroupement des rapports.

Don › **Reporting** › **Analyse des dons** : les dons en tableau croisé, en graphique ou en liste. Sert aux totaux par fonds, par campagne, par mois ou par donateur.

Don › **Configuration** : menu de regroupement, réservé aux administrateurs.

Don › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits dans Configuration.

Don › **Configuration** › **Dons** : menu de regroupement de la structure de collecte.

Don › **Configuration** › **Dons** › **Articles** : les six articles de la démo, qui portent le compte de produits des lignes de don.

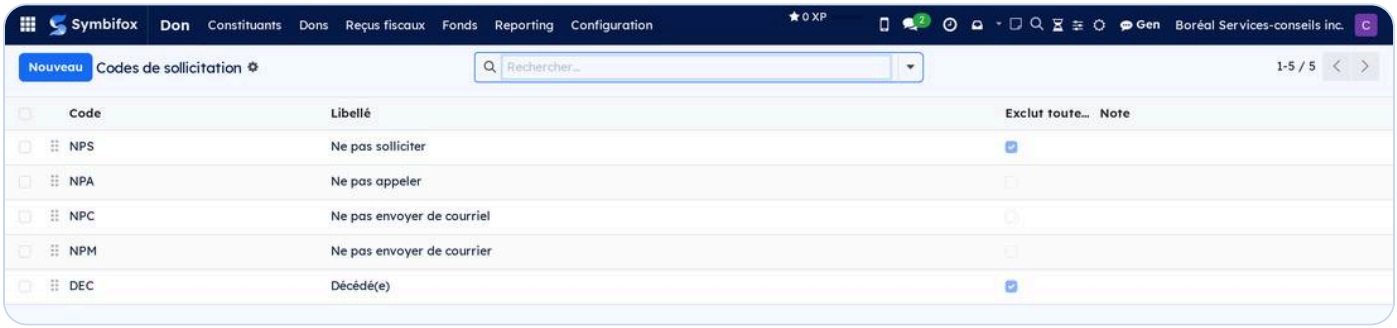
Don › **Configuration** › **Dons** › **Payment Methods** : les quatre modes de paiement de la démo. Le libellé est resté en anglais.

Don › **Configuration** › **Dons** › **Campagnes de don** : les campagnes, avec leur objectif, leur date de fin, leur montant amassé et leur progression. Vide sur la démo.

Don › **Configuration** › **Dons** › **Sollicitations** : les efforts de collecte précis à l'intérieur d'une campagne. Vide sur la démo : l'aide donne en exemple un envoi postal de printemps.

Don › **Configuration** › **Dons** › **Trousses** : les variantes d'une sollicitation, avec leur montant amassé. Vide sur la démo.

Don › **Configuration** › **Dons** › **Codes de sollicitation** : les cinq codes de la démo, avec le **Code**, le **Libellé**, la case **Exclut toute sollicitation** et une **Note**. Deux codes excluent toute sollicitation.



Les codes de sollicitation

Don › Configuration › Dons › Modèles de lettre de remerciement : les gabarits de mot d'accompagnement des reçus. Vide sur la démo.

Référence

Champs du formulaire Don

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Donateur	Constituant qui donne.	Obligatoire
Date du don	Date à laquelle le don est reçu; fixe l'année du reçu.	Date du jour
Méthode de paiement	Mode d'encaissement.	Obligatoire
Campagne de don	Campagne à laquelle le don est rattaché.	Posée par la sollicitation
Sollicitation, **Trousse**	Effort et variante à l'origine du don.	Vides
Montant de l'avantage, **Description de l'avantage**	Contrepartie reçue par le donateur; réduit le montant admissible.	0,00 $
Description du bien (don en nature)	Bien donné, reporté sur le reçu.	Vide
Don en ligne	Coché quand le don vient du formulaire public.	Décoché
Lignes de don	Article, montant et **Fonds** de chaque part du don.	Au moins une ligne
État	Brouillon, validé ou annulé.	Brouillon

Champs du formulaire Reçu fiscal

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Numéro du reçu	Numéro de série de la séquence annuelle, sans trou.	Attribué à l'émission
Donateur, **Date**	Nom et adresse reportés du don, date de délivrance.	Repris du don
Montant	Montant reçu.	Repris du don

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Montant de l'avantage	Valeur de la contrepartie.	0,00 $
Montant admissible	Montant reçu moins l'avantage.	Calculé
Don en nature	Coche qui fait paraître les champs du bien.	Décoché
Description du bien, **Juste valeur marchande**	Bien donné et sa valeur.	Vides
Nom de l'évaluateur, **Adresse de l'évaluateur**	Coordonnées de l'évaluateur du bien.	Vides
État	Émis ou annulé.	Émis
Motif d'annulation	Raison de l'annulation, obligatoire pour annuler.	Vide
Remplace le reçu, **Remplacé par**	Chaîne de remplacement entre reçus.	Vides

Champs du formulaire Fonds

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du fonds	Désignation lisible par le donateur.	Obligatoire
Code	Code court, pour les rapports.	Vide
Type de fonds	Nature du fonds.	Obligatoire
Compte analytique	Compte vers lequel les dons de ce fonds sont ventilés.	Vide
Description	Ce que le fonds finance, et ce qu'il ne finance pas.	Vide
Montant amassé, **Nombre de dons**	Totaux calculés à partir des lignes de don.	Calculés

Champs de l'onglet Philanthropie du constituant

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Constituant	Fait entrer la fiche dans la levée de fonds.	Décoché
Type de constituant	Individu, foyer, organisation ou fondation.	Individu
Est un foyer, **Foyer**, **Membres du foyer**	Regroupement familial des donateurs.	Vides
Codes de sollicitation, **Ne pas solliciter**	Préférences de contact; la case se coche seule selon les codes.	Vides
Total des dons, **Plus grand don**, **Premier don**, **Dernier don**	Sommaire des dons, recalculé à chaque don.	Calculés
Capacité de don estimée, **Cote de richesse**, **Prospect don majeur**	Appréciation du potentiel, saisie à la main.	Vides

Rapports et exports

Le reçu officiel s'imprime en PDF dans une mise en page qui lui est propre, aux couleurs de l'organisme, avec la typographie Symbifox. L'assistant **Print Receipts** produit un PDF unique pour un lot. **Analyse des dons** offre les vues tableau croisé, graphique et liste, exportables en tableur. Les listes s'exportent comme partout : voir Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

Trois choses se font seules. Un don validé produit son reçu fiscal et l'envoie par courriel, avec le PDF joint, dans une mise en page à la marque de l'organisme. Les totaux des fonds, campagnes, sollicitations et trousses, ainsi que le sommaire des dons du constituant, se recalculent à chaque lecture : ils ne sont jamais recopiés. La case **Ne pas solliciter** se coche seule dès qu'un code excluant la sollicitation est posé sur la fiche.

Pages publiques et portail

Adresse	Accès	Rôle
`/don`	Public	Le formulaire de don : nom, courriel, adresse, montant, et au besoin le fonds et la campagne
`/don/submit`	Public	Réception du formulaire, qui crée le don en brouillon

Le donateur qui a un compte voit, sous **Mon compte**, ses dons (numéro, date, campagne, montant, lien vers le reçu) et ses reçus officiels, qu'il télécharge lui-même. Chaque page vérifie que le donateur consulte bien ses propres dons.

Modules qui enrichissent cette application

L'application repose sur le module de dons de la communauté Odoo, qui apporte le don, le reçu fiscal, les campagnes et les assistants d'impression. Trois modules Symbifox s'y ajoutent.

MODULE

`bf_fundraising_core` (Don, gestion des donateurs). Ajoute la structure fonds, campagne, sollicitation, trousse, les menus **Constituants** et **Fonds**, l'onglet **Philanthropie** sur la fiche contact, les codes de sollicitation et le repérage des donateurs inactifs. Le fonds pilote la ventilation analytique des lignes de don. Rien à activer.

MODULE

`bf_receipt_ca` (Don, reçus officiels canadiens). Rend le reçu conforme aux exigences de l'ARC et de Revenu Québec, en français : numéro d'enregistrement, numérotation annuelle sans trou, montant de l'avantage et montant admissible, dons en nature, annulation et réémission. À activer : les mentions de l'organisme sur la fiche société.

MODULE

`bf_fundraising_web` (Don, formulaire public et portail donateur). Ajoute le formulaire de don à l'adresse `/don` et, sur le portail, l'historique des dons et le téléchargement des reçus. À activer : l'article de don dans les paramètres, et le lien de don que vous posez vous-même sur le site.

Comprendre

Un reçu français suffit au fédéral et au Québec. Un organisme enregistré auprès de l'ARC est reconnu au Québec depuis 2016. Un seul reçu, en français, portant le numéro d'enregistrement, satisfait donc les deux administrations. C'est ce qui distingue ces reçus de ceux des plateformes conçues pour les règles américaines.

La numérotation ne peut pas avoir de trous. La séquence repart à un chaque année et ne saute aucun numéro : c'est ce qui rend la série vérifiable. C'est aussi pourquoi un reçu erroné s'annule au lieu d'être supprimé, et pourquoi les reçus annulés restent en base, avec leur motif et leur chaîne de remplacement.

Le montant admissible n'est pas le montant reçu. Dès que le donateur reçoit une contrepartie, le reçu doit présenter trois montants : ce qui a été donné, ce que vaut l'avantage, et la différence. Poser l'avantage à zéro par commodité fait porter à l'organisme la responsabilité d'un reçu surévalué.

Le fonds n'est pas la campagne. Le fonds dit où va l'argent et conduit à un compte analytique; la campagne dit d'où il vient et mesure un effort. Un même don de 500 $ peut appartenir au fonds général et à la campagne d'automne : les deux totaux montent, sans que l'argent soit compté deux fois dans les livres.

Le reçu n'est pas une facture. Il a sa propre mise en page, autonome, aux couleurs de l'organisme, parce qu'un donateur ne reçoit pas une facture et qu'un gabarit de facture recyclé oublie toujours une mention obligatoire.

Aucun bouton de don n'apparaît sans votre geste. Le formulaire existe à son adresse, mais aucun lien n'est ajouté au menu du site. Le module sert aussi des organisations qui ne collectent pas : leur site n'a pas à porter un bouton de don.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Une fiche contact n'apparaît pas dans **Constituants**.	La case **Constituant** est décochée.	Ouvrez la fiche et cochez **Constituant**.
Le reçu ne porte pas de numéro d'enregistrement.	Le **Numéro d'enregistrement (ARC)** manque sur la fiche société.	Renseignez-le dans **Paramètres** › **Sociétés**, puis réémettez le reçu.
Le formulaire public refuse un don.	Aucun article de don n'est choisi dans les paramètres.	Renseignez **Product for Donations via Credit Transfer**.
Le don validé n'a pas produit de reçu.	Le donateur n'a pas d'adresse, ou le don n'est pas admissible à un reçu.	Complétez l'adresse du donateur, puis réémettez depuis le don.
Le montant du reçu dépasse ce que le donateur a réellement donné.	L'avantage reçu n'a pas été saisi.	Annulez le reçu, saisissez le **Montant de l'avantage**, puis réémettez.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le total d'une campagne reste à zéro.	Les dons portent la sollicitation mais pas la campagne, ou ne sont pas validés.	Validez les dons; la sollicitation pose la campagne toute seule.
Annuler le reçu est refusé.	Le **Motif d'annulation** n'est pas saisi.	Saisissez le motif, puis relancez l'annulation.
Un constituant reçoit une sollicitation malgré sa demande.	Le code posé n'est pas un code qui exclut toute sollicitation.	Vérifiez la case **Exclut toute sollicitation** du code, ou posez « Ne pas solliciter ».

Voir aussi

- Contacts : les fiches où se coche **Constituant** et où vit l'onglet **Philanthropie**.
- Facturation : les écritures comptables et les comptes analytiques que les fonds alimentent.
- E-mail Marketing et Tracker de liens : l'envoi des sollicitations par courriel.
- Site Web, blogue et eLearning : la page qui porte le lien vers le formulaire de don.
- Expérience client : le portail où le donateur retrouve ses reçus.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : les consentements attachés aux donateurs.
- Les gestes communs à toutes les applications : fil de discussion, activités, exports.

PARTIE 5

Personnes et équipe

Employés, recrutement, expérience employé, ludification, sensibilisation, célébrations et plans d'étage.


Employés


Recrutement


Fox Quest (ludification)


Sensibilisation à la sécurité


Célébrations


Plans d'étage



PARTIE 5 · PERSONNES ET ÉQUIPE

Employés

Tenir les fiches d'employés, les départements, les compétences et l'organigramme, puis les avantages sociaux, leur usage et les indicateurs de rétention.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Expérience employé, Expérience employé : tuile tableau de bord, Expérience employé : digest quotidien, Expérience employé : notes de frais, Allergies au travail, Expérience employé : allergies, pont vie privée (Loi 25), Expérience employé : pont vie privée (Loi 25) · Applications de base : Employés, Gestion des compétences, Organigramme RH · Révisé le 2026-09-12

L'application Employés tient le dossier de chaque personne qui travaille dans l'organisation : coordonnées professionnelles, département, poste, gestionnaire, horaire, CV et compétences. Elle sert aux ressources humaines, aux gestionnaires qui cherchent un organigramme à jour et à chaque employé qui consulte l'annuaire. Symbifox y ajoute la famille Expérience employé : le catalogue des avantages sociaux, qui y a droit, qui s'en sert, ce que ça coûte, et six indicateurs de rétention. Le résultat concret est un dossier d'employé complet, d'où partent les feuilles de temps, les dépenses, le recrutement et le calendrier de conservation.

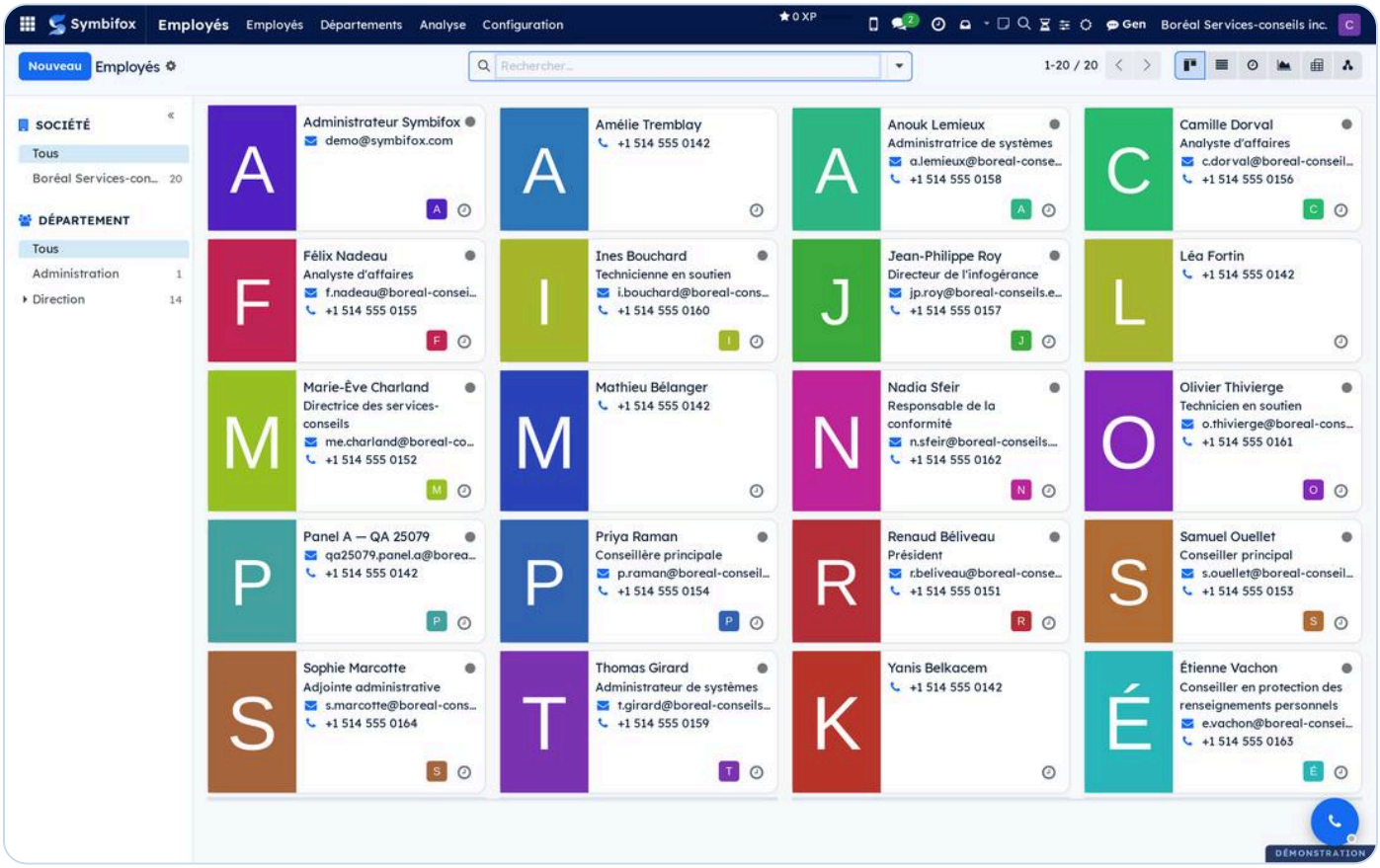
Vue d'ensemble

Une **fiche d'employé** décrit une personne : son **Département**, son **Poste**, son **Manager** et son **Mentor**, son **Lieu de travail**, son **Horaire de travail** et ses **Étiquettes**. Le **département** regroupe des personnes sous un gestionnaire, avec un département parent possible. Le **poste** est partagé avec Recrutement : le même enregistrement porte l'offre d'emploi et le titre de la personne embauchée. L'**organigramme** se déduit du champ **Manager** de chaque fiche. L'**annuaire** montre à tout le personnel la partie publique des fiches.

Le **CV** d'un employé est une suite de lignes datées (expérience, formation, certification), et ses **compétences** sont choisies dans des **types de compétences** qui portent chacun une liste de compétences et des niveaux. Les **plans d'activité** lancent d'un coup les activités d'une intégration ou d'un départ.

La famille Expérience employé ajoute une application **Expérience employé**. Un **avantage** est ce que l'organisation offre (assurance collective, REER, programme d'aide, télétravail, budget de formation). Une **règle d'admissibilité** dit qui y a droit, en critères lisibles. Un **droit** est le résultat : cette personne, cet avantage, à partir de cette date. Le **registre d'usage** dit qui s'en sert et à quel coût. Une **demande** sert aux avantages qui exigent une approbation. Les **indicateurs de rétention** relèvent chaque mois l'adhésion, les coûts, l'ancienneté médiane et le roulement. Cette famille est publiée mais absente de la démo de Boréal : elle est décrite ici sans capture (module publié, non illustré).

L'écran d'accueil de l'application présente les vingt employés de la démo en cartes.



Les employés de Boréal

Les fiches alimentent Feuilles de temps, Dépenses, Fox Quest (ludification), Célébrations et le calendrier de conservation de Vie privée.

Configuration

Accès et droits

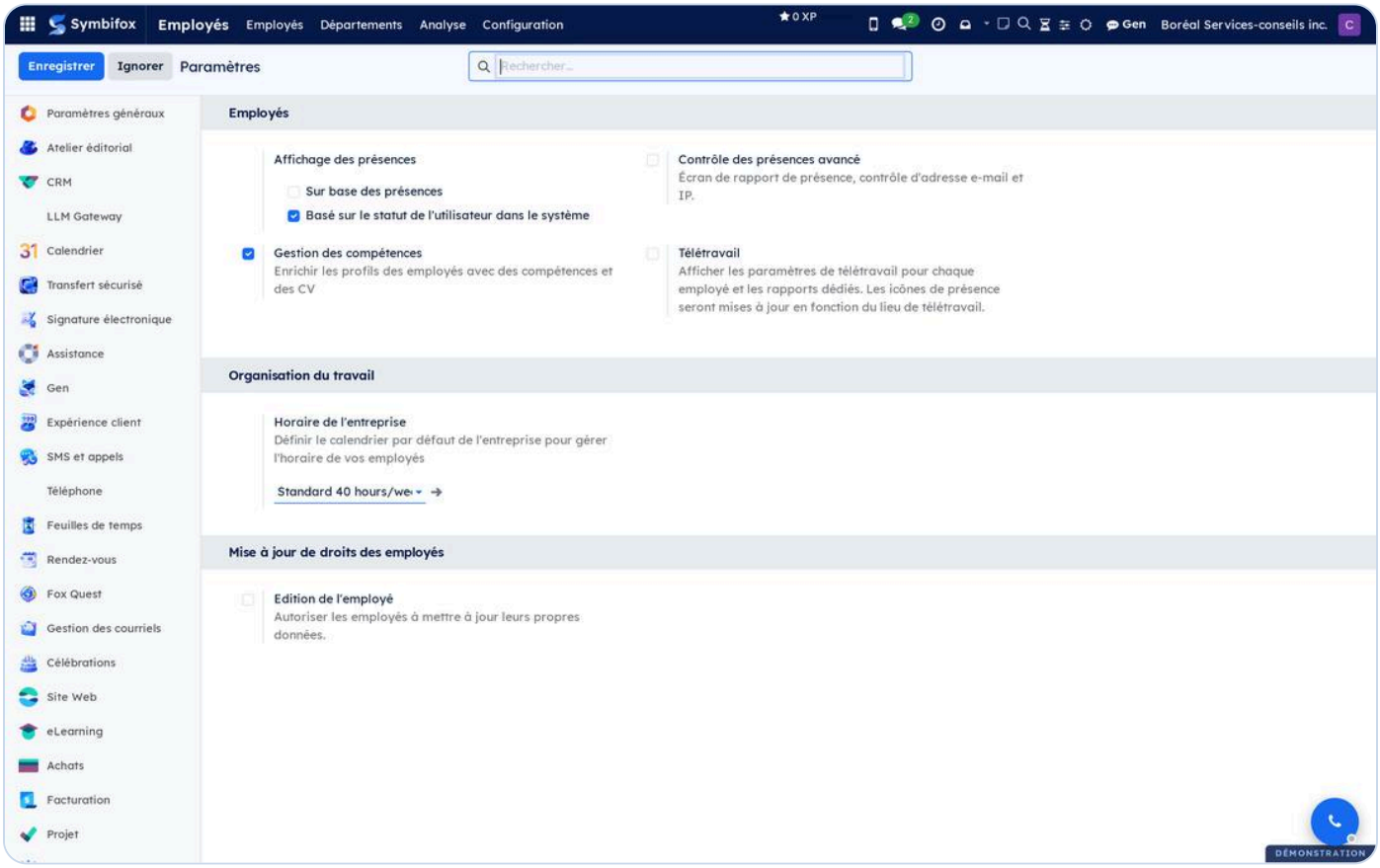
Le droit **Employés** de la fiche utilisateur prend deux valeurs. Sans droit, chaque personne voit l'annuaire et sa propre fiche.

Droit	Ce qu'il ouvre
Agent	Crée et modifie toutes les fiches, les départements, les CV et les compétences; archive un employé avec sa raison de départ. Dans Expérience employé, gère le catalogue et les règles, lit tout le registre d'usage, approuve les demandes, lit les allergies déclarées et produit la liste de service.
Administrateur	Tout ce qui précède, plus la configuration. Charge le catalogue de départ et lance l'agrégation des usages.

Expérience employé n'ajoute aucun groupe. Chaque personne voit le catalogue complet avec son admissibilité, ses propres droits, ses propres usages et ses propres allergies. Le gestionnaire direct ne voit rien du registre ni des allergies de son équipe : c'est un choix, parce que le registre parle de santé.

Paramètres

Allez à **Employés** › **Configuration** › **Paramètres.**



Paramètres de l'application

Réglage	Effet
Affichage des présences	Choisit la pastille de présence : **Sur base des présences** ou **Basé sur le statut de l'utilisateur dans le système**. La démo utilise le statut.
Contrôle des présences avancé	Écran de rapport de présence avec contrôle d'adresse. Décoché sur la démo.
Gestion des compétences	Ouvre le CV et les compétences sur la fiche. Coché sur la démo.
Télétravail	Affiche les paramètres de télétravail de chaque employé. Décoché sur la démo.
Horaire de l'entreprise	Horaire de travail par défaut, « Standard 40 hours/week » sur la démo.
Edition de l'employé	Autorise chaque employé à mettre à jour ses propres données. Décoché sur la démo.

Données de base

Avant la première fiche, vérifiez dans **Employés** › **Configuration** :

- les **Départements** (menu **Départements** de la barre principale);
- les **Postes** et les **Types d'emploi**, sous **Recrutement**;
- les **Lieux de travail** et les **Horaires de travail**, sous **Employé**;

- les **Raisons du départ**, les **Types de compétences** et les **Étiquettes**;
- les **Types de lignes** du CV, sous **CV**;
- les plans sous **Plan d'activité**, dont « Onboarding » et son pendant de départ.

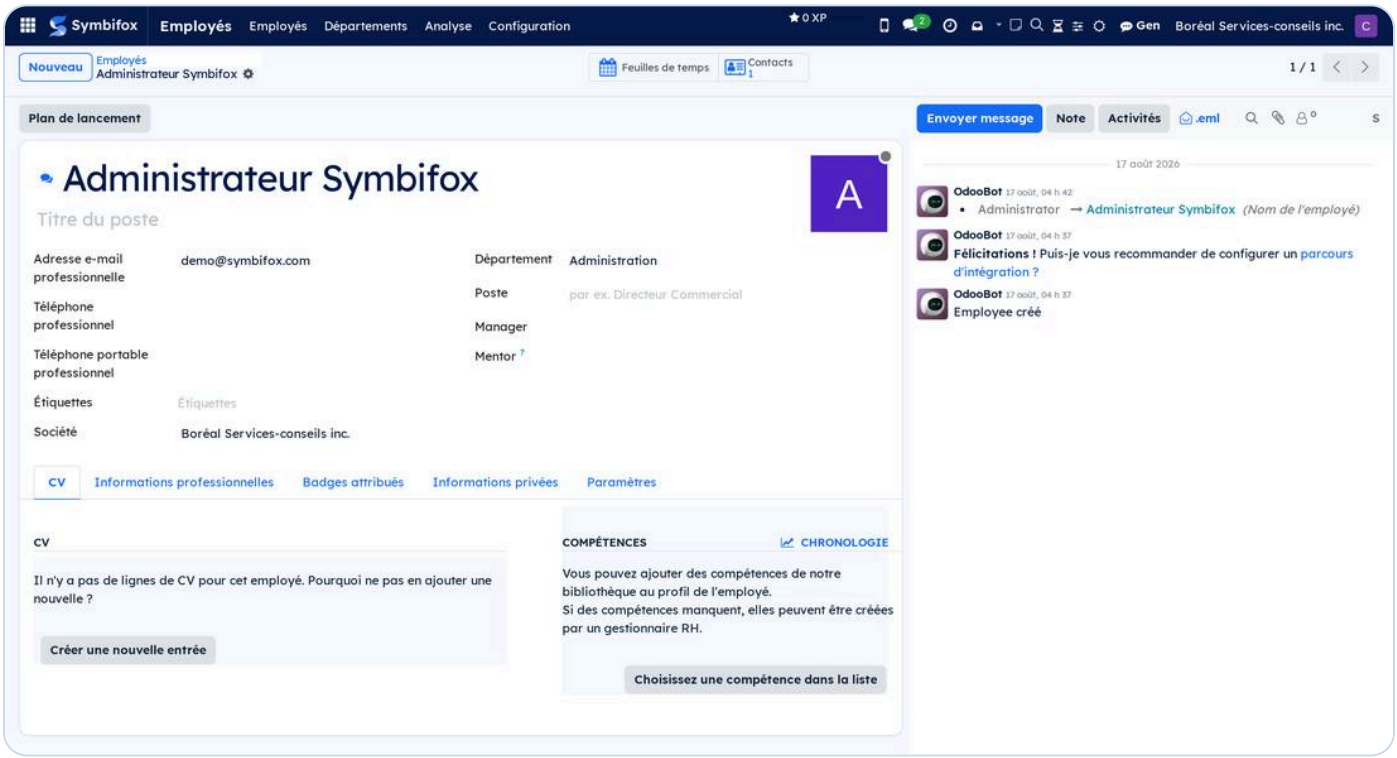
Pour Expérience employé, chargez le catalogue de départ puis relisez ses règles (voir Bâtir le catalogue des avantages).

Premiers pas

Ce parcours crée une fiche complète sur la démo de Boréal Services-conseils et lance son plan d'intégration, avec le droit Agent.

1. Allez à **Employés** › **Employés** › **Employés** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, le **Titre du poste** et l'**Adresse e-mail professionnelle**.
3. Choisissez le **Département**, le **Poste** et le **Manager**.
4. Dans l'onglet **Informations professionnelles**, renseignez le **Lieu de travail** et l'**Horaire de travail**.
5. Dans l'onglet **CV**, sélectionnez **Choisissez une compétence dans la liste** et ajoutez une langue avec son niveau.
6. Enregistrez, puis sélectionnez **Plan de lancement** et choisissez « Onboarding ».
7. Confirmez.

La fiche apparaît dans le kanban, dans l'**Organigramme** sous son gestionnaire et dans l'**Annuaire**. Les activités du plan (préparer le matériel, planifier la formation, suivre la formation) sont créées et assignées au gestionnaire et à l'employé.



Une fiche d'employé

Tâches courantes

Créer une fiche d'employé

Une fiche naît à la main, ou depuis une candidature embauchée avec **Créer un employé** dans Recrutement.

1. Allez à **Employés** › **Employés** › **Employés** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, le **Titre du poste**, l'**Adresse e-mail professionnelle** et les téléphones.
3. Choisissez le **Département**, le **Poste**, le **Manager** et, au besoin, le **Mentor**.
4. Ajoutez des **Étiquettes** libres.
5. Remplissez **Informations professionnelles** (lieu, horaire, approbateurs) et **Informations privées** (adresse, personne à contacter en cas d'urgence).
6. Enregistrez.

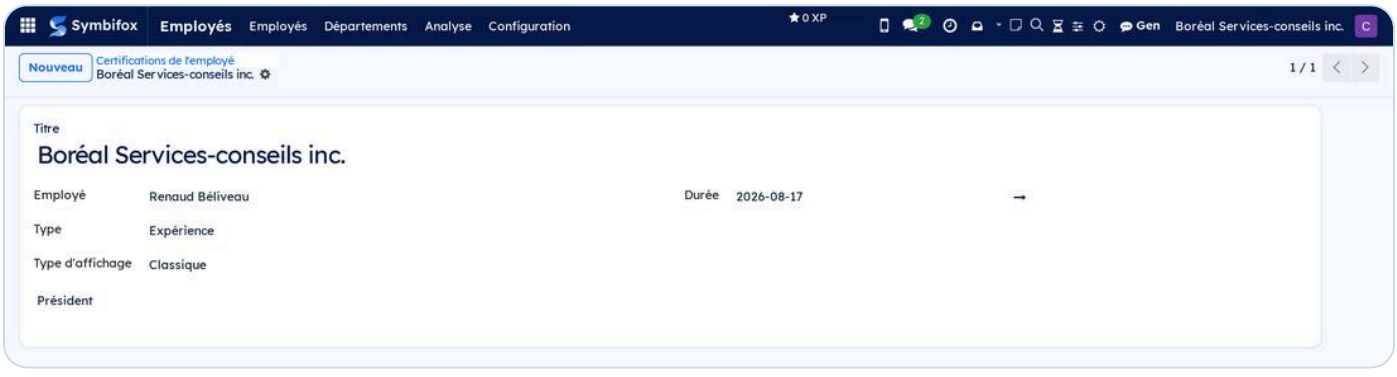
Le fil de discussion reçoit « Employee créé ». Les boutons d'accès rapide **Feuilles de temps** et **Contacts** relient la fiche à ses heures et à son contact.

Tenir le CV et les compétences

Le CV se lit dans l'onglet **CV** de la fiche; à sa droite, les compétences et leur chronologie.

1. Allez à **Employés** › **Employés** › **Employés** et ouvrez la fiche.
2. Dans l'onglet **CV**, sélectionnez **Créer une nouvelle entrée**.
3. Saisissez le **Titre**, le **Type**, le **Type d'affichage** et la **Durée**, puis enregistrez.
4. Sous **Compétences**, sélectionnez **Choisissez une compétence dans la liste**.
5. Choisissez le type, la compétence et le niveau, puis enregistrez.

La ligne de CV s'affiche datée. **Chronologie** montre l'évolution des niveaux dans le temps. Une ligne d'expérience est créée d'office à la création de la fiche, au nom de la société.



Une ligne de CV

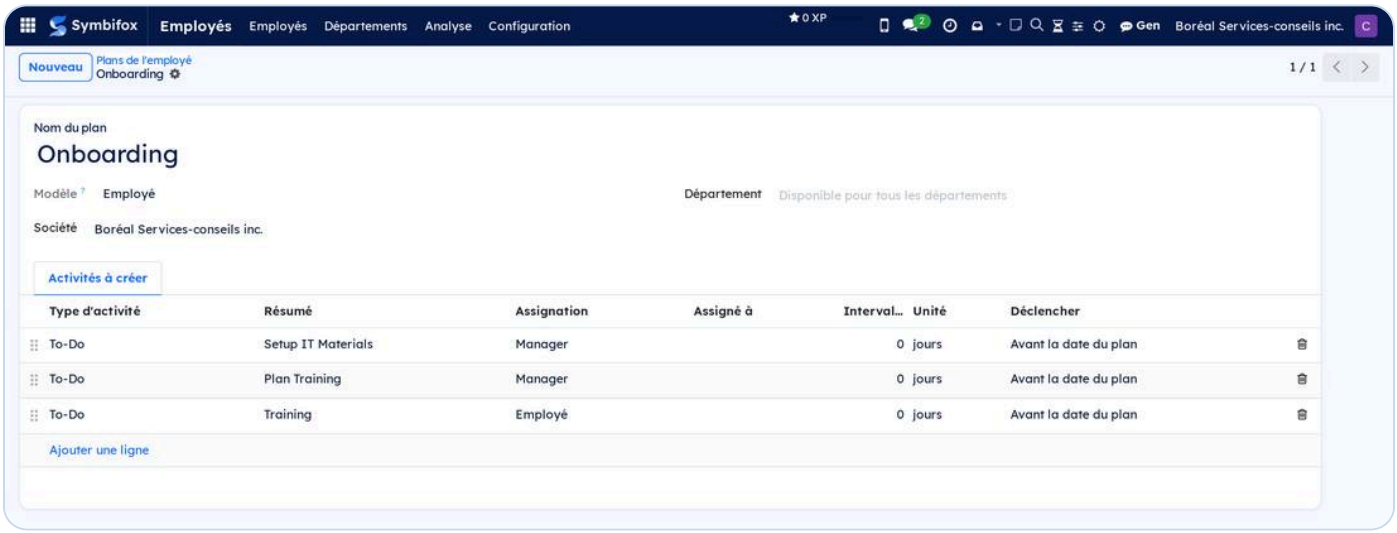
> **ASTUCE**
> Si une compétence manque, un Agent l'ajoute dans **Configuration** › **Employé** › **Types de compétences**.

Lancer un plan d'intégration ou de départ

Un plan crée d'un coup une suite d'activités assignées au gestionnaire, à l'employé ou à une personne nommée.

1. Allez à **Employés** › **Employés** › **Employés** et ouvrez la fiche.
2. Sélectionnez **Plan de lancement**.
3. Choisissez le plan et la date de référence.
4. Confirmez.

Les activités paraissent sur la fiche et dans les activités de chaque personne assignée. Les plans se règlent dans **Configuration** › **Plan d'activité**.



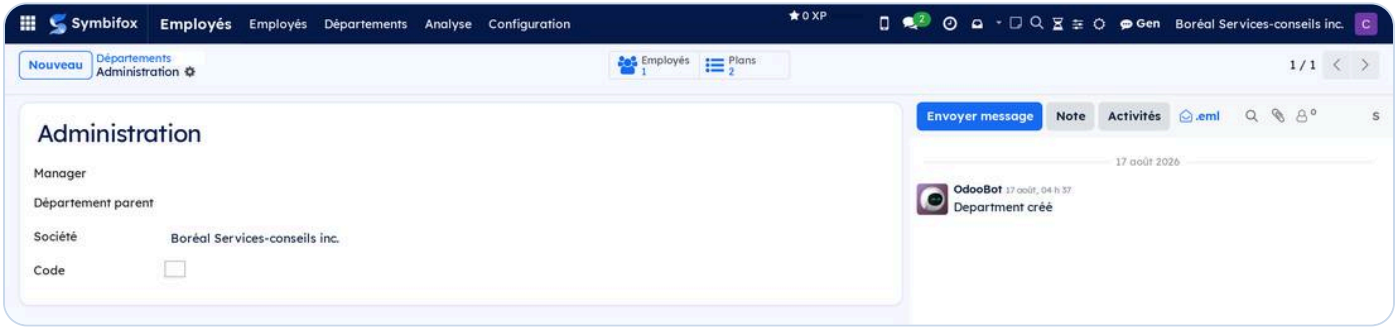
Un plan d'activité

Organiser les départements

Un département porte un gestionnaire, un parent et un code; le bouton d'accès rapide **Employés** liste ses membres, **Plans** ses plans d'activité.

1. Allez à **Employés** › **Départements** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom, le **Manager** et, au besoin, le **Département parent** et le **Code**.
3. Enregistrez.

Le kanban des départements affiche chaque département avec son effectif.



Un département

Consulter l'organigramme et l'annuaire

L'organigramme se construit depuis le champ **Manager**; l'annuaire montre les fiches publiques.

1. Allez à **Employés** › **Employés** › **Organigramme**.
2. Dépliez un gestionnaire pour voir son équipe.

3. Pour la fiche publique d'un collègue, allez à **Employés** › **Annuaire** et ouvrez sa carte.

L'annuaire ne montre que le titre, le département, le gestionnaire et les coordonnées professionnelles : rien de privé.

Enregistrer un départ

Un employé qui part est archivé avec sa raison de départ; sa fiche reste consultable par le filtre Archivé.

1. Allez à **Employés** › **Employés** › **Employés** et ouvrez la fiche.
2. Sélectionnez **Action** › **Archiver**.
3. Choisissez la **Raison du départ**, la date de départ et une description.
4. Confirmez.

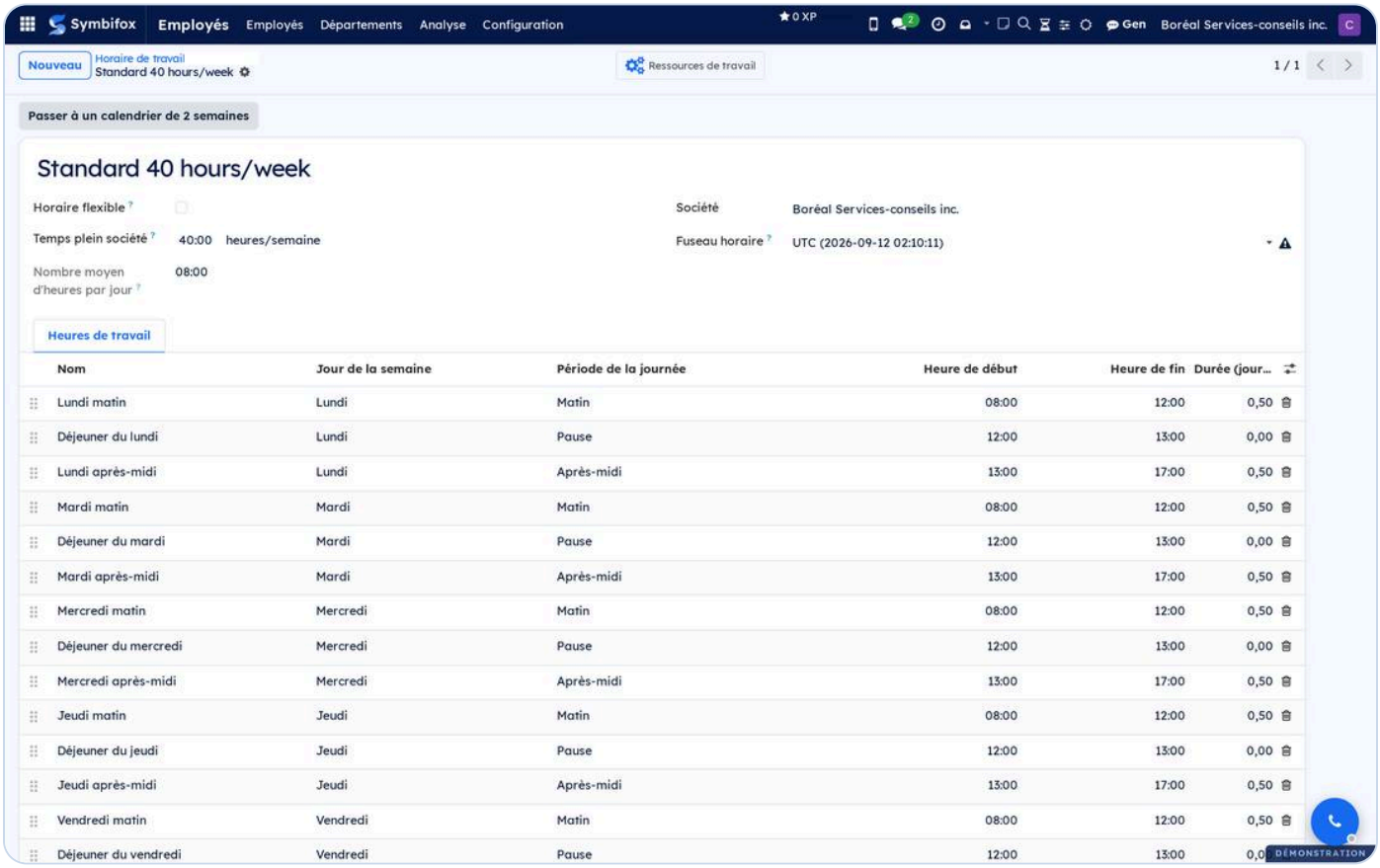
La fiche disparaît du kanban, de l'organigramme et de l'annuaire. Les raisons se règlent dans **Configuration** › **Employé** › **Raisons du départ**. Dans Expérience employé, les droits de la personne se ferment au prochain passage des règles, et ses allergies se détruisent après le délai de grâce si la purge est activée.

Régler un horaire de travail

L'horaire fixe les heures de la semaine; il sert aux feuilles de temps et aux règles d'admissibilité qui distinguent le temps plein du temps partiel.

1. Allez à **Employés** › **Configuration** › **Employé** › **Horaires de travail** et ouvrez l'horaire ou sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Temps plein société** en heures par semaine et le **Fuseau horaire**.
3. Dans l'onglet **Heures de travail**, ajustez chaque plage : **Jour de la semaine**, **Période de la journée**, **Heure de début**, **Heure de fin**.
4. Cochez **Horaire flexible** pour un horaire sans plages, ou sélectionnez **Passer à un calendrier de 2 semaines** pour alterner deux semaines.
5. Enregistrez.

Le bouton d'accès rapide **Ressources de travail** liste les personnes qui suivent cet horaire.



Un horaire de travail

Analyser les compétences et les certifications

Deux écrans d'analyse : le rapport des compétences et la liste des lignes de CV.

1. Allez à **Employés** › **Analyse** › **Compétences** pour le tableau croisé des compétences par employé, type et niveau.
2. Allez à **Employés** › **Analyse** › **Certifications** pour la liste des lignes de CV, à filtrer par type ou par échéance.

Sur la démo, le rapport des compétences est vide : aucune compétence n'a encore été saisie. La liste des certifications montre les dix-neuf lignes d'expérience créées avec les fiches.

Bâtir le catalogue des avantages

Le catalogue dit ce que l'organisation offre. Il s'ouvre depuis l'application **Expérience employé** (module publié, non illustré).

1. Allez à **Expérience employé** › **Catalogue** › **Charger un catalogue de départ** pour recevoir dix avantages courants au Québec avec leurs règles.
2. Allez à **Expérience employé** › **Catalogue** › **Avantages** et ouvrez un avantage, ou sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom**, la **Catégorie**, le **Fournisseur** et le **Responsable**.
4. Choisissez le **Modèle de coût** (par personne et par année, à l'usage, ou forfaitaire annuel) et le **Montant de référence**.
5. Cochez **Approbation requise** et choisissez **Qui approuve** si l'avantage se demande plutôt qu'il ne s'applique.

6. Enregistrez.

L'onglet **Qui y a droit** liste les règles et les droits ouverts; **Indicateurs** donne le taux d'adhésion, le coût annuel et le drapeau **Personne ne l'utilise**. Le chargement du catalogue n'écrase jamais un avantage déjà présent, même modifié.

Écrire une règle d'admissibilité

Une règle est un ET de ses critères remplis; les règles d'un même avantage sont un OU. Un critère laissé vide ne contraint rien.

1. Allez à **Expérience employé** › **Catalogue** › **Règles d'admissibilité** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et choisissez l'**Avantage**.
3. Cochez les critères utiles : **Départements**, **Postes**, **Lieux de travail**, **Horaires**, **Gestionnaires**, **Type d'emploi**, **Ancienneté minimale (mois)**.
4. Lisez le **Résumé** : la règle dite en une phrase, telle qu'on l'expliquerait à quelqu'un.
5. Enregistrez, puis sélectionnez **Rejouer les règles** sur l'avantage.

Personnes visées compte qui passe la règle. Les droits s'ouvrent pour ces personnes et se ferment pour celles qui cessent d'y répondre.

> **NOTE**
> Une règle vise un seul type d'emploi. Pour couvrir le temps plein et le temps partiel, écrivez deux règles.

Accorder ou fermer un droit à la main

Une exception négociée à l'embauche se consigne comme un droit manuel; le recalcul quotidien n'y touche jamais.

1. Allez à **Expérience employé** › **Personnel** › **Droits** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez l'**Employé**, l'**Avantage** et la date **Ouvert le**.
3. Écrivez le **Motif** : il est obligatoire pour un droit accordé à la main.
4. Enregistrez. **Accordé par** garde votre nom.
5. Pour retirer un droit, ouvrez-le et sélectionnez **Fermer le droit**, ou **Fermer** depuis la liste.

Un droit fermé porte sa date **Fermé le** et reste lisible : on sait toujours à quoi la personne avait droit l'an dernier.

Consigner un usage

Le registre d'usage répond à « qui s'en sert » et porte le coût réel. Une ligne se saisit par la personne, par l'administration, depuis une note de frais approuvée, ou par import.

1. Allez à **Expérience employé** › **Personnel** › **Registre d'usage** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez l'**Employé**, l'**Avantage** et la **Date**.
3. Saisissez la **Quantité** et le **Coût réel**; laissé à zéro, le coût est estimé depuis le modèle de l'avantage.
4. Ajoutez une **Note** si utile.
5. Sélectionnez **Confirmer**.

Une ligne confirmée ne se récrit plus; seule la note reste modifiable. Si la personne n'avait pas de droit ouvert ce jour-là, **Avait le droit** reste décoché : l'usage n'est pas bloqué, il est signalé.

> **ASTUCE**
> Pour charger un historique, exportez trois lignes du registre pour obtenir les en-têtes, puis importez votre fichier. Les lignes arrivent en brouillon et se confirment en lot depuis la liste.

Traiter une demande d'avantage

Une demande ne part que si la personne a un droit ouvert le jour de la demande.

1. Allez à **Expérience employé** › **Personnel** › **Demandes**.
2. Pour demander, sélectionnez **Nouveau**, choisissez l'**Avantage**, saisissez la **Quantité** ou le **Montant demandé** et la **Motivation**, puis sélectionnez **Soumettre**.
3. Pour décider, ouvrez la demande et sélectionnez **Approuver** ou **Refuser** avec un **Motif du refus**.
4. Quand l'avantage est consommé, sélectionnez **Consommer**.

Consommer transforme la demande approuvée en ligne d'usage confirmée; **Usage produit** y mène. L'approbateur est celui de l'avantage, ou son responsable par défaut.

Lire les indicateurs de rétention

Un relevé par mois et par société : effectif, arrivées, départs, roulement, ancienneté médiane, coût des avantages et coût des départs.

1. Allez à **Expérience employé** › **Analyse** › **Indicateurs de rétention**.
2. Ouvrez le mois voulu.
3. Choisissez la **Méthode du coût d'un départ** : composantes réelles ou pourcentage du salaire annuel, jamais les deux.
4. Sélectionnez **Recalculer** pour rafraîchir le relevé.

Le relevé du mois écoulé se fait tout seul chaque nuit. L'ancienneté se compte depuis la date du premier contrat : une personne sans contrat n'a pas d'ancienneté connue.

Déclarer une allergie et produire la liste de service

Une allergie est un renseignement de santé : chacun déclare la sienne, et seules la personne et l'administration la lisent.

1. Pour la vôtre, allez à **Expérience employé** › **Personnel** › **Mes allergies** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez l'**Allergène**, la **Gravité** et ajoutez une **Note**, puis enregistrez.
3. Pour un repas d'équipe, allez à **Expérience employé** › **Santé et sécurité** › **Liste de service (sans les noms)**.
4. Choisissez les personnes du groupe et lisez la liste.

La liste donne les contraintes alimentaires du groupe, le nombre de personnes et la gravité la plus élevée, sans aucun nom : c'est ce qu'on remet au traiteur. Les allergènes non alimentaires en sont exclus. Le catalogue sous **Santé et sécurité** › **Allergènes** charge d'office les allergènes prioritaires reconnus au Canada, plus le latex, les piqûres et les produits parfumés.

> **IMPORTANT**
> Déclarer une allergie est volontaire et demande un consentement exprès. La déclaration se détruit après le départ de la personne, une fois la purge activée par l'administration.

Agréger les usages avant une destruction

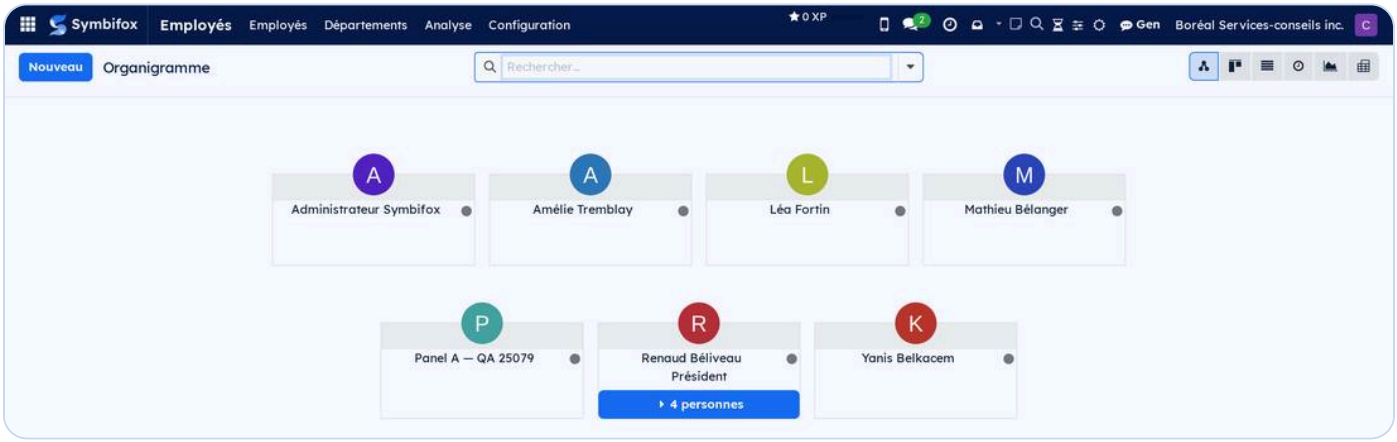
L'agrégat garde, par avantage et par année, la mesure sans les noms. Une campagne de destruction refuse d'effacer une année qui n'est pas agrégée.

1. Allez à **Expérience employé** › **Analyse** › **Agréger tous les usages**.
2. Allez à **Expérience employé** › **Analyse** › **Usage agrégé (anonymisé)** et ouvrez une ligne.
3. Lisez **Personnes distinctes**, **Usages**, **Coût** et **Taux d'adhésion (%)**; sélectionnez **Recalculer** au besoin.
4. Lancez ensuite la campagne dans Vie privée.

L'agrégation de l'année en cours et de la précédente se fait chaque nuit. **Lignes à la source** dit combien de lignes ont été comptées; si elles ont été détruites depuis, ce nombre est ce qu'il en reste.

Les menus, un à un

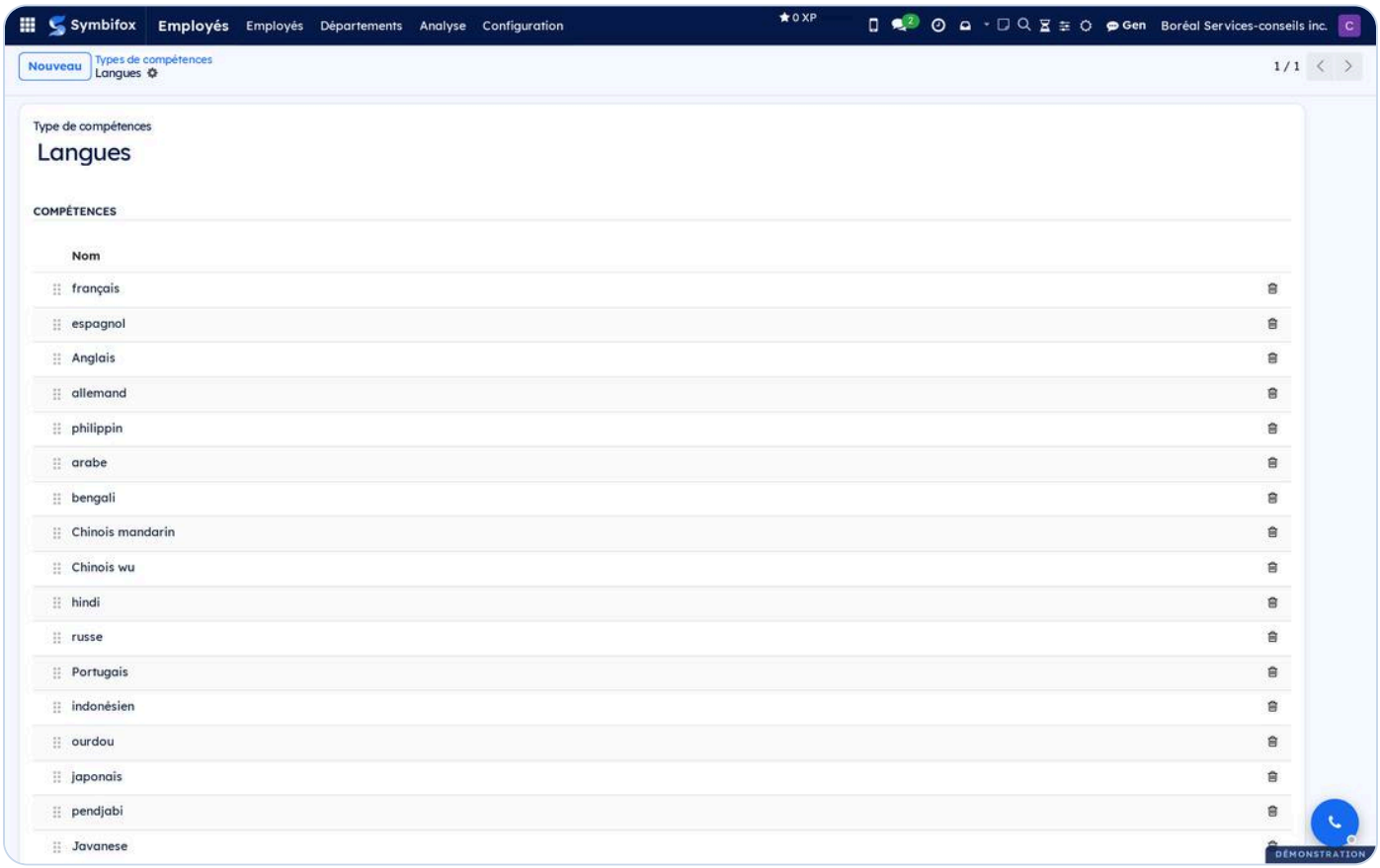
- **Employés** : racine de l'application.
- **Employés** › **Ressources humaines** : menu de regroupement, sans écran.
- **Employés** › **Employés** : menu de regroupement.
- **Employés** › **Employés** › **Employés** : kanban des vingt employés de la démo, une carte par personne avec titre, courriel et pastille de présence; vues liste, activité, graphique et tableau croisé. Filtres utiles : par département, par gestionnaire, archivés. C'est l'écran d'accueil. Capture `m298.png`, formulaire `m298_form.png`.
- **Employés** › **Employés** › **Organigramme** : les mêmes fiches en vue hiérarchique, de la direction vers les équipes. Capture `m493.png`.



L'organigramme, déduit du champ Manager

- **Employés** › **Annuaire** : les vingt fiches publiques, en cartes. Sert à trouver un collègue sans ouvrir son dossier. Capture `m299.png`.
- **Employés** › **Départements** : kanban des cinq départements avec leur effectif. Capture `m305.png`, formulaire `m305_form.png`.
- **Employés** › **Analyse** : menu de regroupement.
- **Employés** › **Analyse** › **Compétences** : rapport des compétences par employé, en liste et tableau croisé; vide sur la démo. Capture `m497.png`.
- **Employés** › **Analyse** › **Certifications** : les dix-neuf lignes de CV de la démo, avec employé, type et dates. Capture `m600.png`, formulaire `m600_form.png`.

- **Employés** › **Analyse** (second menu) : menu de regroupement, sans écran.
- **Employés** › **Configuration** : menu de regroupement.
- **Employés** › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits sous Paramètres. Capture `m313.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Plan d'activité** : les deux plans de la démo, dont « Onboarding »; la fiche s'intitule **Plans de l'employé** et liste les **Activités à créer**. Capture `m303.png`, formulaire `m303_form.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Employé** : menu de regroupement.
- **Employés** › **Configuration** › **Employé** › **Lieux de travail** : les trois lieux de la démo (bureau, domicile, autre), avec adresse. Capture `m306.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Employé** › **Horaires de travail** : l'horaire de la démo, « Standard 40 hours/week ». Capture `m307.png`, formulaire `m307_form.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Employé** › **Raisons du départ** : les trois raisons proposées à l'archivage. Capture `m308.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Employé** › **Types de compétences** : les deux types de la démo, dont « Langues » et sa liste de langues. Capture `m496.png`, formulaire `m496_form.png`.



Un type de compétences

- **Employés** › **Configuration** › **Employé** › **Étiquettes** : les étiquettes libres des fiches; vide sur la démo. Capture `m309.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **CV** : menu de regroupement.
- **Employés** › **Configuration** › **CV** › **Types de lignes** : les cinq types de lignes de CV (expérience, formation, certification, et deux autres). Capture `m495.png`.

- **Employés** › **Configuration** › **Recrutement** : menu de regroupement.
- **Employés** › **Configuration** › **Recrutement** › **Postes** : les douze postes de la démo, les mêmes que dans Recrutement, avec les onglets **Recrutement**, **Résumé du poste** et **Informations sur la candidature**. Capture `m311.png`, formulaire `m311_form.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Recrutement** › **Types d'emploi** : les dix types de contrat. Capture `m312.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Défis** : menu de regroupement de la ludification.
- **Employés** › **Configuration** › **Défis** › **Badges** : les neuf badges de la démo. Capture `m490.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Défis** › **Défis** : les neuf défis de la démo. Capture `m491.png`.
- **Employés** › **Configuration** › **Défis** › **Historique des objectifs** : les objectifs atteints; vide sur la démo. Capture `m492.png`. Ces trois menus sont décrits dans Fox Quest (ludification).

Référence

Champs du formulaire Employé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, Titre du poste	Nom de la personne et titre affiché sous le nom.	Nom obligatoire
Adresse e-mail professionnelle, Téléphone professionnel, Téléphone portable professionnel	Coordonnées visibles dans l'annuaire.	Facultatif
Étiquettes, Société	Étiquettes libres et société de rattachement.	Société courante
Département, Poste	Rattachement et poste partagé avec Recrutement.	Facultatif
Manager, Mentor	Gestionnaire (base de l'organigramme) et personne qui accompagne.	Manager repris du département
Onglet CV	Lignes de CV et compétences, avec **Chronologie**.	Une ligne d'expérience créée d'office
Onglet Informations professionnelles	Lieu de travail, horaire, approbateurs, télétravail.	Horaire de l'entreprise
Onglet Badges attribués	Badges reçus dans la ludification.	Vide
Onglet Informations privées	Adresse, contact d'urgence, situation, formation.	Facultatif
Onglet Paramètres	Utilisateur lié, informations de présence.	Facultatif
Droits aux avantages, Avantages, Usages	Ajoutés par Expérience employé : droits ouverts et compteurs.	Calculés
Allergies, Anaphylaxie déclarée	Ajoutés par le module Allergies; réservés à l'Agent RH.	Calculés

Champs du formulaire Département

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du département.	Obligatoire
Manager	Gestionnaire, repris par défaut sur les fiches du département.	Facultatif
Département parent	Pour une hiérarchie de départements.	Facultatif
Société, Code	Société de rattachement et code court.	Société courante

Champs du formulaire Avantage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, Code, Catégorie	Identité de l'avantage; le code sert aux imports.	Nom et catégorie obligatoires
Fournisseur, Responsable	Assureur ou clinique; personne qui administre l'avantage, approbateur par défaut.	Facultatif
Offert à partir du, Offert jusqu'au	Période de validité.	Facultatif
Modèle de coût, Montant de référence	Par personne et par année, à l'usage, ou forfaitaire annuel.	Modèle obligatoire
Approbation requise, Qui approuve	Une assurance s'applique; un remboursement se demande.	Décoché
Règles d'admissibilité, Droits, Usages	Onglet Qui y a droit.	Vides
Personnes ayant droit, Personnes qui s'en servent, Taux d'adhésion (%), Personne ne l'utilise, Coût annuel, Coût par personne ayant droit	Onglet Indicateurs, sur les douze derniers mois.	Calculés

Champs du formulaire Règle d'admissibilité

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, Avantage	Nom de la règle et avantage qu'elle ouvre.	Obligatoires
Société, Départements, Postes, Lieux de travail, Horaires, Gestionnaires	Critères à cocher; vide ne contraint rien.	Facultatif
Type d'emploi	Un seul type par règle.	Facultatif
Ancienneté minimale (mois)	Comptée depuis la date du premier contrat.	0
Résumé, Personnes visées	La règle en une phrase, et combien de personnes la passent.	Calculés

Rapports et exports

- **Relevé personnel des avantages** (depuis la fiche d'employé) : les droits et usages d'une personne.

- **Compétences** : tableau croisé exportable en feuille de calcul.
- **Certifications** : liste des lignes de CV, exportable.
- Toute liste s'exporte par **Action** › **Exporter** (voir Les gestes communs à toutes les applications).

Automatisations

- Chaque nuit, les règles d'admissibilité sont rejouées : les droits s'ouvrent et se ferment; les droits accordés à la main ne sont jamais touchés.
- Chaque nuit, le relevé des indicateurs du mois qui vient de se terminer est produit, par société.
- Chaque nuit, les usages de l'année en cours et de la précédente sont agrégés sans les noms.
- À l'approbation d'une note de frais rattachée à un avantage, une ligne d'usage confirmée est créée au montant réellement engagé.
- Le digest quotidien reçoit une section Avantages (demandes en attente, usages sans droit, avantages boudés), seulement les jours où il y a quelque chose à faire.
- La purge des allergies des personnes parties est livrée désactivée : l'administration l'active et choisit le délai de grâce.

Pages publiques et portail

Cette application n'a ni page publique ni portail. L'annuaire est réservé au personnel connecté.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_employee_experience` (Expérience employé). Ajoute l'application **Expérience employé** avec **Catalogue** (Avantages, Règles d'admissibilité, Charger un catalogue de départ), **Personnel** (Droits, Registre d'usage, Demandes) et **Analyse** (Indicateurs de rétention), plus les compteurs **Avantages** et **Usages** sur la fiche d'employé et le rapport **Relevé personnel des avantages**. Exige les contrats d'employés pour l'ancienneté. Rien d'autre à activer.

Les six satellites s'installent d'eux-mêmes quand leurs préalables sont présents; celui des allergies s'installe à la demande.

MODULE

`bf_employee_experience_dashboard` (Expérience employé, tuile de tableau de bord). Ajoute une tuile au tableau de bord : taux d'adhésion moyen, nombre d'avantages payés que personne ne prend, en rouge, et coût annuel du catalogue. Exige Mon bureau, Tableau de bord et Progression.

La tuile ne montre que le chiffre sur lequel on agit tout de suite.

MODULE

`bf_employee_experience_digest` (Expérience employé, digest quotidien). Ajoute une section Avantages au digest quotidien et la case **Inclure les avantages** dans sa configuration. Exige le digest quotidien.

Les journées calmes restent calmes : la section n'apparaît que s'il y a quelque chose à faire.

MODULE

`bf_employee_experience_expense` (Expérience employé, notes de frais). Ajoute **Avantage** sur la note de frais et sur le produit de dépense; à l'approbation, une ligne d'usage confirmée est créée au coût réel, liée dans les deux sens. Exige Dépenses.

Rattachez le produit « Formation » à l'avantage une fois : toutes les dépenses suivantes suivent.

MODULE

`bf_employee_experience_health` (Allergies au travail). Ajoute **Mes allergies** sous **Personnel**, et le menu **Santé et sécurité** (Allergies, Allergènes, Liste de service (sans les noms)) réservé à l'Agent RH, plus l'onglet **Allergies** de la fiche d'employé. Rien à activer.

Un renseignement de santé se déclare par la personne elle-même, parce qu'un consentement dont le titulaire ne peut pas se servir n'en est pas un.

MODULE

`bf_employee_experience_health_privacy` (Allergies, pont vie privée). Déclare le consentement exprès, la conservation liée au lien d'emploi et la purge après départ, livrée désactivée. Aucun agrégat : une statistique de santé sur un effectif parti ne se conserve pas. Exige Vie privée.

Le pont des avantages, lui, garde une mesure.

MODULE

`bf_employee_experience_privacy` (Expérience employé, pont vie privée). Déclare la finalité « Gestion des avantages sociaux », la règle de conservation RH-EX-1 (3 ans actifs, 2 semi-actifs, alignée sur les dossiers d'employés), rend classifiables le droit, l'usage et la demande, et ajoute **Usage agrégé (anonymisé)** et **Agréger tous les usages** sous **Analyse**. Une campagne qui vise une année non agrégée refuse. Exige Vie privée.

Comprendre

Le droit, pas le mérite. Un avantage se donne parce qu'on y a droit, pas parce qu'on l'a gagné. Aucun solde de points n'ouvre quoi que ce soit ici; les récompenses de Fox Quest (ludification) sont une autre mécanique, qui peut coexister.

Des critères, jamais une formule. Une personne qui conteste son droit doit pouvoir s'entendre expliquer pourquoi elle ne l'a pas. Le **Résumé** de chaque règle dit la règle en une phrase. Une règle est un ET; les règles d'un avantage sont un OU.

La règle calcule le droit, elle ne le remplace pas. Un droit accordé à la main exige un motif écrit et garde le nom de qui l'a accordé. Le recalcul quotidien ne le touche jamais : l'exception négociée à l'embauche est exactement ce qu'il ne doit pas défaire.

Un droit perdu se ferme, une ligne confirmée se fige, un usage sans droit se signale. Sans date de fin, « à quoi avait-elle droit en mars dernier » n'a pas de réponse. Une ligne d'usage confirmée appartient à la date

où elle a eu lieu. Bloquer un usage sans droit cacherait l'anomalie; la signaler la met devant qui administre le régime.

L'ancienneté exige un contrat. La fiche d'employé ne porte pas de date d'arrivée; c'est le premier contrat qui la donne. Sans contrat, ni ancienneté, ni ancienneté médiane, ni roulement, et une ancienneté inconnue n'ouvre aucun droit.

Qui lit quoi. Le registre d'usage parle de santé (programme d'aide, assurance, congés de maladie). Il se lit par la personne et par l'administration, jamais par le gestionnaire direct ni par le reste de l'entreprise. Le catalogue, lui, est visible de tous avec l'admissibilité de chacun : « après un an, vous y aurez droit » ne se dit pas d'un avantage caché.

Le coût d'un départ porte une méthode, pas une somme. Les composantes réelles et le pourcentage du salaire annuel estiment la même chose; les additionner compterait deux fois le même départ.

Les allergies suivent un régime à part. Un champ visible de toute l'entreprise et un champ réservé à qui organise les repas ne sont pas la même fonctionnalité. La déclaration est volontaire, exprès, et se détruit au départ; la liste de service exclut les allergènes non alimentaires et ne rend rien pour une seule personne, parce qu'un groupe d'une personne est un nom.

La mesure survit à la donnée. Détruit, le registre ne se reconstitue pas, et l'organisation perdrait « on paie pour ça, personne ne le prend ». L'agrégat garde le décompte par avantage et par année, sans nom, et impose l'ordre : agréger d'abord, détruire ensuite. Les reçus déposés sur une ligne d'usage partent avec elle.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Un employé ne reçoit pas un droit malgré la règle d'ancienneté.	Il n'a pas de contrat : son ancienneté est inconnue.	Créez son contrat avec sa date de début, puis sélectionnez **Rejouer les règles** sur l'avantage.
Le recalcul n'a pas fermé un droit devenu indu.	Le droit a été accordé à la main; les règles n'y touchent pas.	Ouvrez le droit et sélectionnez **Fermer le droit**.
Une ligne d'usage porte **Avait le droit** décoché.	Erreur de saisie, ou règle d'admissibilité à revoir.	Vérifiez la date et l'avantage; sinon, ajustez la règle et rejouez-la.
Une demande refuse de partir.	La personne n'a pas de droit ouvert le jour de la demande.	Ouvrez un droit, à la main avec motif si l'exception est légitime, puis soumettez.
La campagne de destruction refuse des lignes d'usage.	L'année visée n'est pas agrégée.	Sélectionnez **Agréger tous les usages**, puis relancez la campagne.
Les allergies des personnes parties sont encore là.	La purge est livrée désactivée.	Demandez à l'administration d'activer la purge et de fixer le délai de grâce.
L'organigramme ne place personne sous un gestionnaire.	Le champ **Manager** des fiches est vide.	Renseignez le **Manager** sur chaque fiche, ou le **Manager** du département.
Un ancien employé paraît encore dans l'annuaire.	Sa fiche n'est pas archivée.	Sélectionnez **Action** › **Archiver** sur la fiche et renseignez la **Raison du départ**.

Voir aussi

- Recrutement : les postes, les candidatures et la fiche d'employé créée à l'embauche.
- Feuilles de temps : les heures saisies par chaque employé.
- Dépenses : les notes de frais qui alimentent le registre d'usage.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : le calendrier de conservation des dossiers d'employés et les campagnes de destruction.
- Fox Quest (ludification) : badges, défis et récompenses.
- Célébrations : anniversaires et jalons tirés des fiches.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : la tuile des avantages.
- Les gestes communs à toutes les applications : filtres, archivage, exports et fil de discussion.



PARTIE 5 · PERSONNES ET ÉQUIPE

Recrutement

Suivre les postes et les candidatures, évaluer les candidats en panel sur des grilles gelées, mesurer le coût et la source de chaque embauche.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Recrutement, Recrutement : pont vie privée (Loi 25), Recrutement : dépenses et coût par embauche, Recrutement : courriels au candidat, Recrutement : portail du candidat, Recrutement : statistiques par source d'affichage, Recrutement : ce que chaque site d'emploi coûte · Applications de base : Recrutement, Emplois en ligne · Révisé le 2026-09-12

L'application Recrutement tient le fil d'un poste à pourvoir : l'offre, les candidatures reçues, leurs étapes, la décision et l'embauche. Elle s'adresse à la personne qui recrute, aux gestionnaires qui siègent en entrevue et à la direction qui veut savoir ce qu'une embauche a coûté. Symbifox y ajoute ce qu'Odoo ne couvre pas : des grilles d'entrevue par rôle et par tour, une notation en panel à l'aveugle, un cahier d'entrevues, un portail où la personne suit son dossier, et la conservation prévue par la Loi 25. Le résultat est un dossier de candidature qui se relit un an plus tard tel qu'il a été noté.

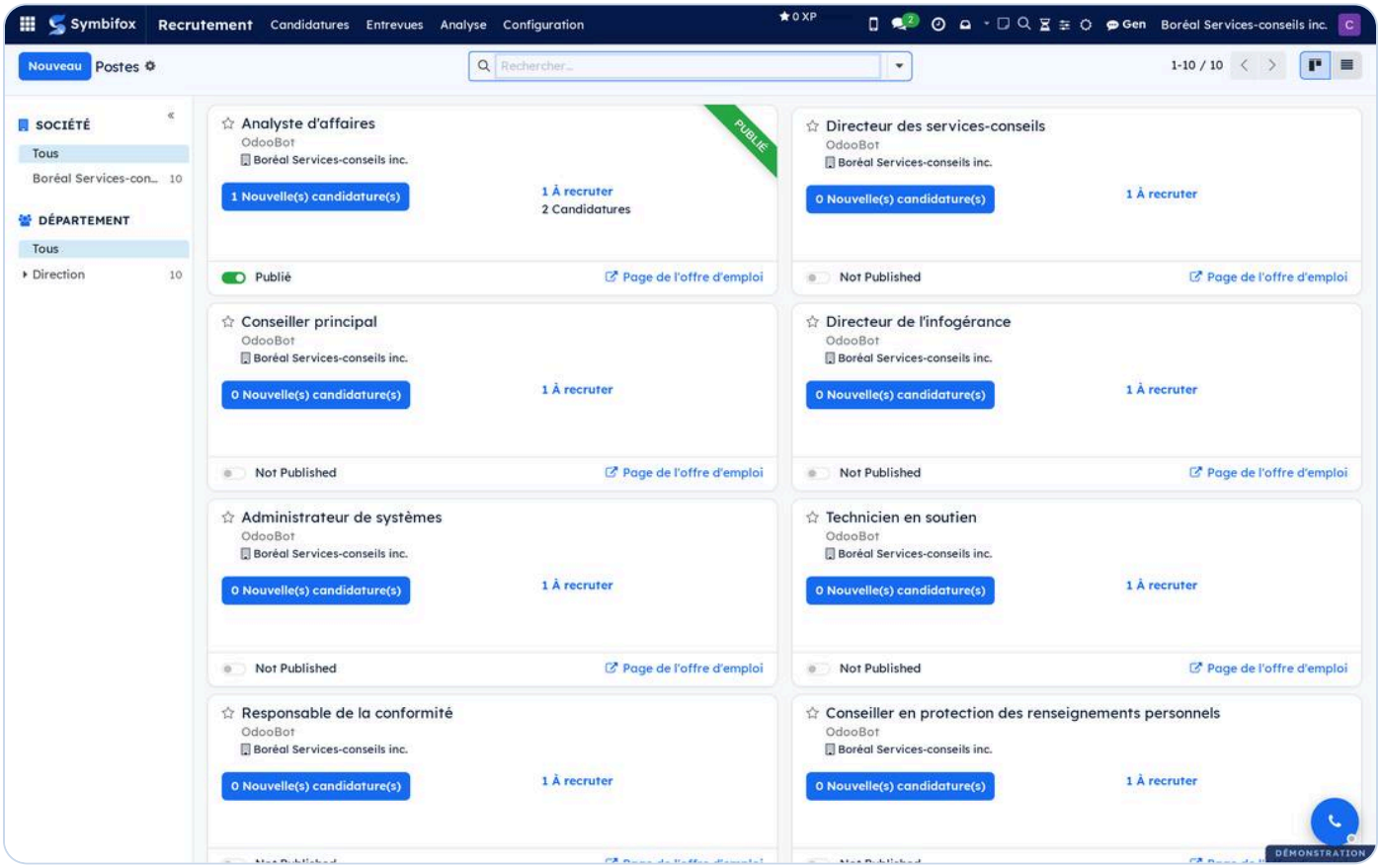
Vue d'ensemble

Un **poste** est ce qu'on cherche à pourvoir. Une **candidature** est le dossier d'une personne pour un poste; la même personne, le **candidat**, peut porter plusieurs candidatures. Chaque candidature avance d'**étape** en étape (sur la démo : Nouveau, Qualification initiale, Premier entretien, Second entretien, Proposition de contrat, Contrat signé) jusqu'au refus ou à l'embauche. Cette partie est celle d'Odoo : elle reste la vérité du dossier.

Symbifox y greffe l'évaluation. Une **grille d'entrevue** décrit ce qu'on juge à un **tour** donné : des critères pondérés, une échelle, et des **ancrages** qui disent en comportements observables ce que vaut un 1, un 3 ou un 5. Une **séance** applique une grille à une candidature, devant un **panel**. Chaque membre du panel dépose sa **notation** sans voir celle des autres. Le **cahier d'entrevues** rassemble toutes les séances d'un candidat en un document. Un **modèle de grille** est une entrée du catalogue livré avec le module : on n'y note personne, on en tire une grille qu'on adapte.

Autour du dossier, quatre briques complètent le tableau : les débours et le temps de panel donnent un **coût par embauche**; un **lien tracé** par site d'emploi dit combien de personnes ont regardé l'annonce; les quatre courriels au candidat sont récrits; et le pont vie privée fixe la durée de conservation puis détruit pour de vrai. Le bouton **Rédiger l'offre** de la candidature vient de l'application Lettres; l'envoi en signature, de Signatures électroniques.

L'écran d'accueil de l'application montre les postes ouverts, une carte par poste.



Les postes à pourvoir

Les postes et les départements sont partagés avec Employés. Les débours passent par Dépenses. Le calendrier de conservation et les campagnes de destruction vivent dans Vie privée.

Configuration

Accès et droits

Le droit **Recrutement** de la fiche utilisateur prend l'une de trois valeurs. Symbifox n'ajoute aucun groupe.

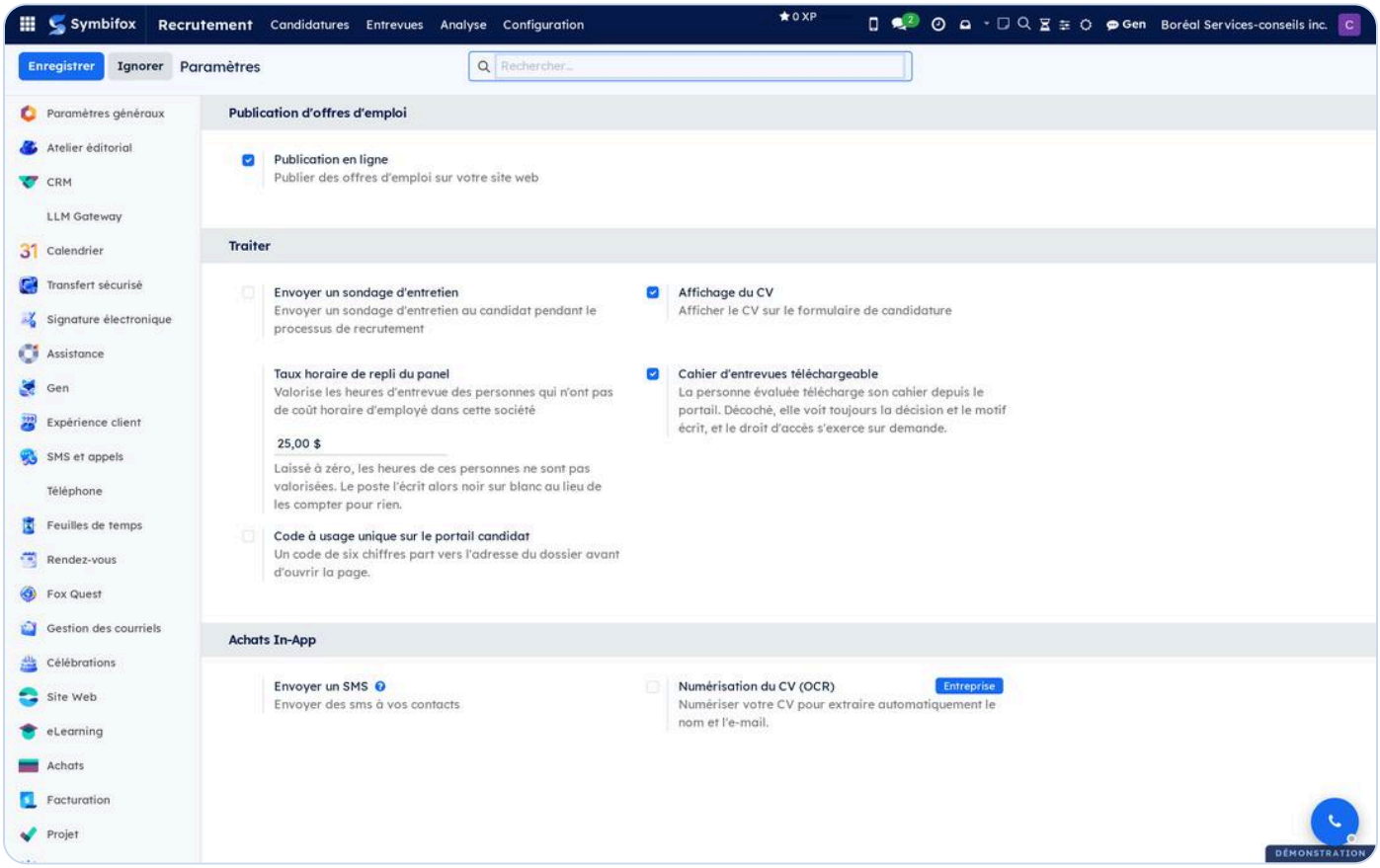
Droit	Ce qu'il ouvre
Intervieweur	Lit les grilles et le catalogue, voit les séances où la personne siège, écrit sa propre notation. Le second menu **Par poste** lui est réservé.
Agent	Voit tout, crée les grilles et les séances, tire une grille du catalogue, imprime les cahiers, consulte **Mesure des grilles**.
Administrateur	Supprime une grille jamais publiée, archive un modèle du catalogue, règle la configuration.

Deux restrictions viennent d'ailleurs. Les montants du coût de recrutement dérivent du coût horaire des employés : seules les personnes qui ont le droit **Employés** au niveau Agent les lisent. Les heures restent visibles au recrutement. Le catalogue de modèles est en lecture seule pour tout le monde, administrateur compris.

Une notation appartient à la personne qui l'a écrite : le recruteur la voit, il ne note pas à sa place. Une notation déposée ne se récrit plus.

Paramètres

Allez à **Recrutement** › **Configuration** › **Paramètres**.



Paramètres de l'application

Réglage	Effet
Publication en ligne	Publie les offres d'emploi sur le site web. Coché sur la démo.
Envoyer un sondage d'entretien	Active le questionnaire d'Odoo envoyé au candidat. Décoché sur la démo.
Affichage du CV	Affiche le CV dans le formulaire de candidature. Coché sur la démo.
Taux horaire de repli du panel	Valorise les heures d'entrevue des personnes sans coût horaire d'employé dans cette société. La démo l'a réglé à « 25,00 $ ». À zéro, ces heures ne sont pas valorisées et le poste l'écrit.
Cahier d'entrevues téléchargeable	La personne évaluée télécharge son cahier depuis le portail. Décoché, elle voit la décision et le motif; le droit d'accès s'exerce sur demande.
Code à usage unique sur le portail candidat	Un code de six chiffres part vers l'adresse du dossier avant d'ouvrir la page. Décoché sur la démo.
Envoyer un SMS	Envoi de SMS aux candidats, voir SMS, appels et téléphone SIP.

La **Numérisation du CV (OCR)** porte l'étiquette Entreprise : elle n'est pas offerte dans Symbifox.

Données de base

Avant la première candidature, vérifiez dans **Recrutement** › **Configuration** :

- les **Étapes** du parcours, avec le courriel envoyé à l'entrée dans chacune;
- les **Raisons de refus**, chacune liée à un gabarit de courriel;
- les **Types d'emploi**, les **Diplômes** et les **Étiquettes**;
- les **Sources** et **Mediums**, qui disent d'où vient une candidature;
- les plateformes sous **Sites d'emploi** › **E-mails**, pour reconnaître les candidatures qui arrivent par courriel d'un site d'emploi;
- au moins une grille publiée sous **Grilles d'entrevue**, tirée des **Modèles de grilles**;
- un **Taux horaire de repli du panel** si des personnes sans dossier d'employé siègent en entrevue.

Les postes se créent depuis **Candidatures** › **Par poste** ou depuis Employés.

Premiers pas

Ce parcours mène de l'ouverture de l'application à un premier cahier d'entrevues imprimé, sur la démo de Boréal Services-conseils, avec le droit Agent.

Tirez d'abord une grille du catalogue et publiez-la.

1. Allez à **Recrutement** › **Configuration** › **Modèles de grilles**.
2. Ouvrez « Présélection téléphonique ». Le modèle affiche six critères, une durée suggérée de 20 minutes et une échelle de 5.
3. Sélectionnez **Créer une grille depuis ce modèle**. Une grille en brouillon s'ouvre.
4. Dans l'onglet **Critères**, ajustez les pondérations si un critère pèse plus lourd chez vous.
5. Sélectionnez **Publier et geler**. La grille passe à **Publiée** et porte le ruban GELÉE.

Tenez ensuite une séance sur une candidature existante.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures** et ouvrez une candidature.
2. Dans l'onglet **Entrevues**, ajoutez une séance : la grille publiée, le **Tour**, le **Début**, la **Durée (h)** et le **Panel**.
3. Ouvrez la séance. Dans l'onglet **Notations**, remplissez la **Note** et le **Commentaire** des lignes qui portent votre nom.
4. Sélectionnez **Déposer ma notation**. Les notations des autres membres du panel apparaissent.
5. Sélectionnez **Marquer tenue**, puis remplissez la **Synthèse** et la **Recommandation**.
6. Revenez à la candidature et sélectionnez **Imprimer le cahier**.

Le cahier en PDF présente la séance, ses critères, les notes de chaque personne et le score pondéré. Sur la candidature, le **Score d'entrevue (%)** s'affiche dans l'onglet **Entrevues**.

Tâches courantes

Créer un poste et publier l'offre

Un poste porte l'offre, les candidatures et, avec Symbifox, les grilles, les sources et le coût du recrutement.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Par poste**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et saisissez le nom du poste.
3. Ouvrez la fiche. Dans l'onglet **Recrutement**, renseignez le **Département**, le **Recruteur**, la **Cible** et l'**Alias de messagerie** qui recevra les candidatures.
4. Décrivez le poste dans **Résumé du poste** et le formulaire public dans **Informations sur la candidature**.
5. Activez la publication avec l'interrupteur en haut de la fiche.

Le poste apparaît sur la page **Emplois** du site, avec un formulaire de candidature. Le bouton d'accès rapide **Aller au Site Web** l'ouvre.

Enregistrer une candidature

Une candidature arrive par le site, par l'alias du poste, ou se saisit à la main.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Candidat**, son **E-mail**, son **Téléphone** et le **Poste**.
3. Dans l'onglet **Détails**, renseignez la **Source** et le **Medium** si vous savez d'où vient la candidature.
4. Joignez le CV dans le fil de discussion et enregistrez.

La candidature entre dans l'étape **Nouveau** et la personne reçoit l'accusé de réception. Le candidat est créé s'il n'existait pas.

> **NOTE**
> Une candidature sans source n'est imputable à aucun site d'emploi. Le poste la compte à part dans **Candidatures sans source**.

Faire avancer une candidature

Le parcours se lit dans la vue kanban, une colonne par étape.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures**.
2. Faites glisser la carte vers l'étape suivante, ou ouvrez la candidature et sélectionnez l'étape dans la barre d'état.
3. Sur la carte, réglez la pastille : **En cours**, **Bloqué** ou **Prêt pour l'étape suivante**.
4. Planifiez une activité (appel, entrevue) depuis l'horloge de la carte.

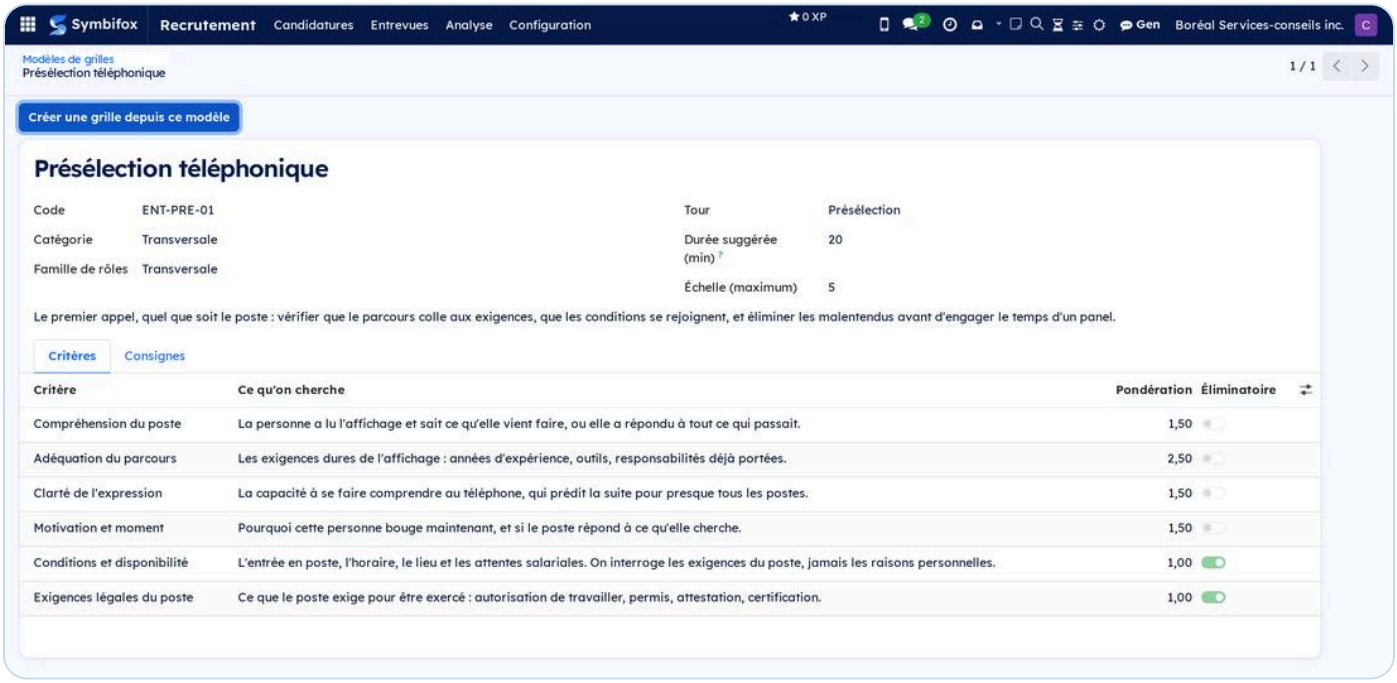
Si l'étape porte un gabarit, la personne reçoit le courriel à son entrée dans l'étape; une étape d'entrevue envoie l'invitation.

Tirer une grille du catalogue

Le catalogue livre 32 modèles : cinq grilles transversales, dix-sept familles de rôles et dix grilles sectorielles, avec 193 critères et 579 ancrages.

1. Allez à **Recrutement** › **Configuration** › **Modèles de grilles**.
2. Ouvrez le modèle qui correspond au tour et au rôle.
3. Lisez l'onglet **Critères** : critère, ce qu'on cherche, pondération, caractère éliminatoire.
4. Sélectionnez **Créer une grille depuis ce modèle**.

Une grille en brouillon s'ouvre, autonome dès sa création. Le champ **Tirée du modèle** garde la trace de l'origine.



Un modèle du catalogue

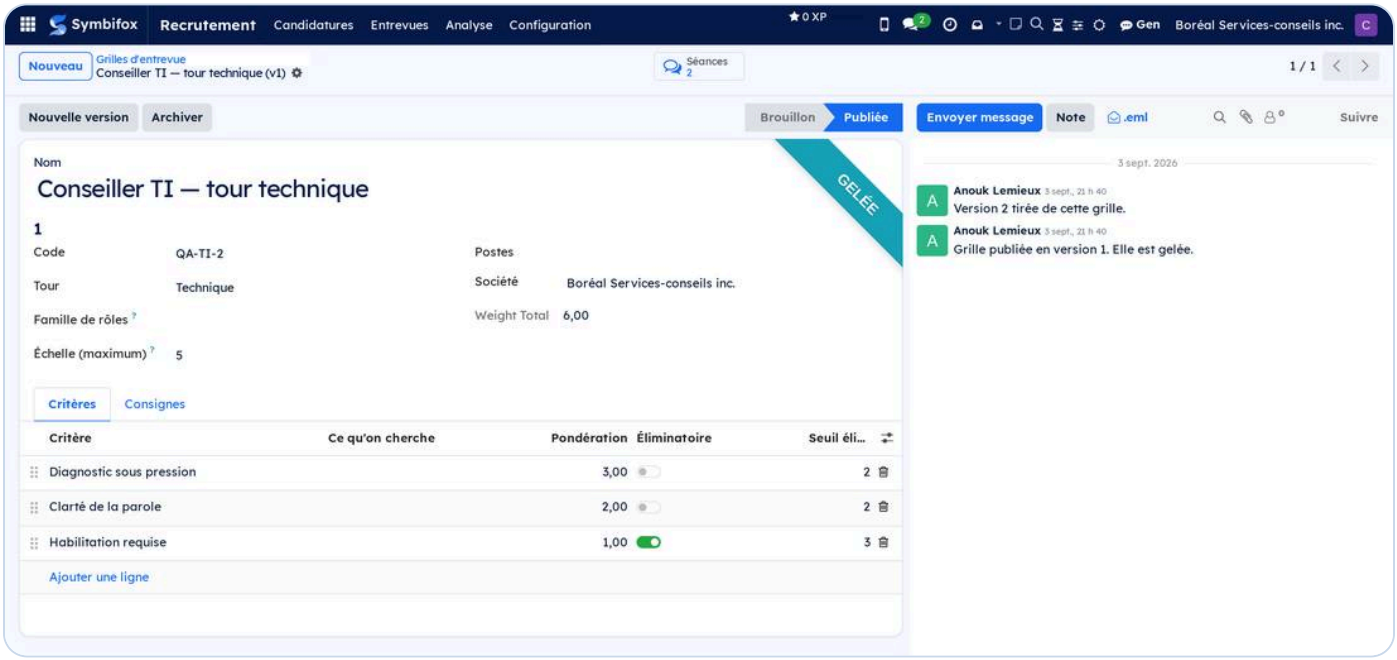
> **ASTUCE**
> Depuis la liste des modèles, le bouton **Créer une grille** fait la même chose sans ouvrir la fiche.

Rédiger et publier une grille

Une grille se décide avant l'entrevue : on sait ce qu'on évalue avant de rencontrer qui que ce soit.

1. Allez à **Recrutement** › **Configuration** › **Grilles d'entrevue** et sélectionnez **Nouveau**, ou ouvrez un brouillon.
2. Saisissez le **Nom**, le **Tour**, l'**Échelle (maximum)** et, au choix, les **Postes** visés ou une **Famille de rôles**.
3. Dans l'onglet **Critères**, ajoutez une ligne par critère : **Critère**, **Ce qu'on cherche**, **Question à poser**, **Pondération**.
4. Cochez **Éliminatoire** et saisissez le **Seuil éliminatoire** pour un critère qui doit signaler la séance.
5. Ouvrez chaque critère pour décrire ses **Ancrages** : ce que vaut chaque note, en comportement observable.
6. Dans l'onglet **Consignes**, écrivez ce que la personne qui interviewe doit savoir.
7. Sélectionnez **Publier et geler**.

La grille passe à **Publiée** et porte le ruban GELÉE : ni elle ni ses critères ne se modifient plus. Le bouton d'accès rapide **Séances** compte les séances tenues avec elle.



Une grille publiée

> **IMPORTANT**
>
> Posez la même question, dans le même ordre, à tous les candidats d'un même tour. C'est ce qui rend les scores comparables.

Faire évoluer une grille

Une grille publiée ne revient jamais au brouillon. Pour la changer, on en tire une version.

1. Allez à **Recrutement** › **Configuration** › **Grilles d'entrevue** et ouvrez la grille.
2. Sélectionnez **Nouvelle version**.
3. Modifiez le brouillon obtenu, puis sélectionnez **Publier et geler**.
4. Pour retirer l'ancienne de la liste, ouvrez-la et sélectionnez **Archiver**.

La nouvelle version est un autre enregistrement, avec son numéro de **Version** et un lien vers la **Version précédente**. Les séances tenues sur l'ancienne restent lisibles telles quelles.

Planifier une séance d'entrevue

Une séance porte une grille gelée, un panel et une notation par personne et par critère. Une candidature en a autant que le poste a de tours.

1. Allez à **Recrutement** › **Entrevues** › **Toutes les séances** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez la **Candidature** : le **Poste** se remplit.
3. Choisissez la **Grille**. Seule une grille publiée peut servir; sa **Version de la grille** est retenue.
4. Saisissez le **Tour**, le **Début** et la **Durée (h)**.
5. Ajoutez les membres du **Panel** et laissez **Dépôt à l'aveugle** coché.
6. Enregistrez.

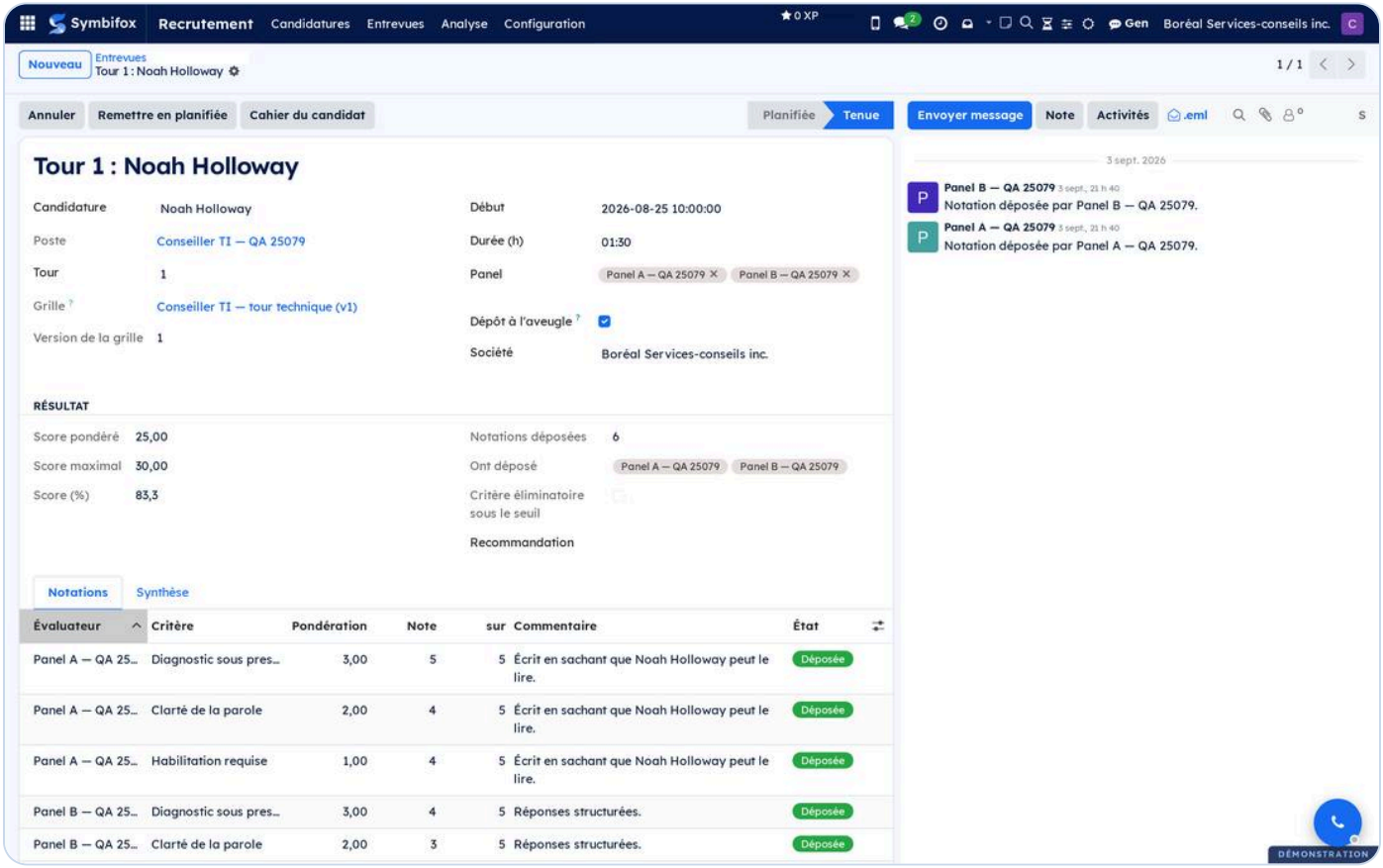
La séance est **Planifiée** et paraît dans **Mes entrevues** de chaque membre du panel, avec une ligne de notation par personne et par critère. La durée et le nombre de membres serviront au coût du poste.

Noter une entrevue et déposer sa notation

Chaque membre du panel note seul, puis dépose. Tant que sa notation n'est pas déposée, celles des autres restent invisibles.

1. Allez à **Recrutement** › **Entrevues** › **Mes entrevues** et ouvrez la séance.
2. Dans l'onglet **Notations**, saisissez une **Note** par critère sur vos lignes, dans l'échelle de la grille.
3. Écrivez un **Commentaire** par critère, en sachant que la personne évaluée a le droit de le lire.
4. Sélectionnez **Déposer ma notation**.

Vos lignes passent à **Déposée**, **Notations déposées** avance et les notations des collègues s'affichent. Le **Score pondéré**, le **Score (%)** et le drapeau **Critère éliminatoire sous le seuil** se calculent à partir des notations déposées.



Une séance notée par deux évaluateurs

> **NOTE**
>
> Un critère éliminatoire sous son seuil signale la séance; il n'écarte personne. Aucun classement automatique n'est produit.

Clore une séance

Une séance planifiée n'a rien coûté et ne compte pas. Son état doit dire ce qui s'est passé.

1. Allez à **Recrutement** › **Entrevues** › **Toutes les séances** et ouvrez la séance.
2. Si l'entrevue a eu lieu, sélectionnez **Marquer tenue**.

3. Si la personne ne s'est pas présentée, sélectionnez **Absence du candidat**.
4. Si l'entrevue n'aura pas lieu, sélectionnez **Annuler**.
5. Pour revenir en arrière, sélectionnez **Remettre en planifiée**.
6. Dans l'onglet **Synthèse**, rédigez la **Synthèse** et choisissez la **Recommandation**.

Seules les séances **Tenue** entrent dans le coût du poste, dans le nombre d'entrevues tenues de la candidature et dans la mesure des grilles.

Imprimer un cahier d'entrevues

Le cahier se calcule, il ne se stocke pas : toutes les séances d'un candidat dans un document.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures** et ouvrez la candidature.
2. Dans l'onglet **Entrevues**, sélectionnez **Imprimer le cahier** pour la version interne.
3. Sélectionnez **Copie pour la personne évaluée** pour la copie remise à qui exerce son droit d'accès.
4. Pour comparer les candidats d'un poste, ouvrez le poste et sélectionnez **Grille comparative des candidats** sous **Cahier d'entrevues**.

La copie pour la personne évaluée retire le nom des évaluateurs et de la personne qui a décidé. Depuis une séance, **Cahier du candidat** imprime le même cahier.

Refuser une candidature

Un refus prononcé après une entrevue tenue exige un motif écrit. Refuser une candidature qui n'a passé aucune entrevue reste sans friction.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures** et ouvrez la candidature.
2. Si une entrevue a été tenue, saisissez d'abord le **Motif de la décision** dans l'onglet **Entrevues**.
3. Sélectionnez **Refuser**.
4. Choisissez la **Raison de refus** et confirmez l'envoi du courriel si la personne doit être avisée.

La candidature est refusée et archivée. **Décidé par** et **Date de la décision** gardent qui a tranché et quand. Le courriel de refus s'adapte selon qu'une entrevue a eu lieu et nomme le droit d'obtenir ce qui a été consigné, sans envoyer le motif d'office.

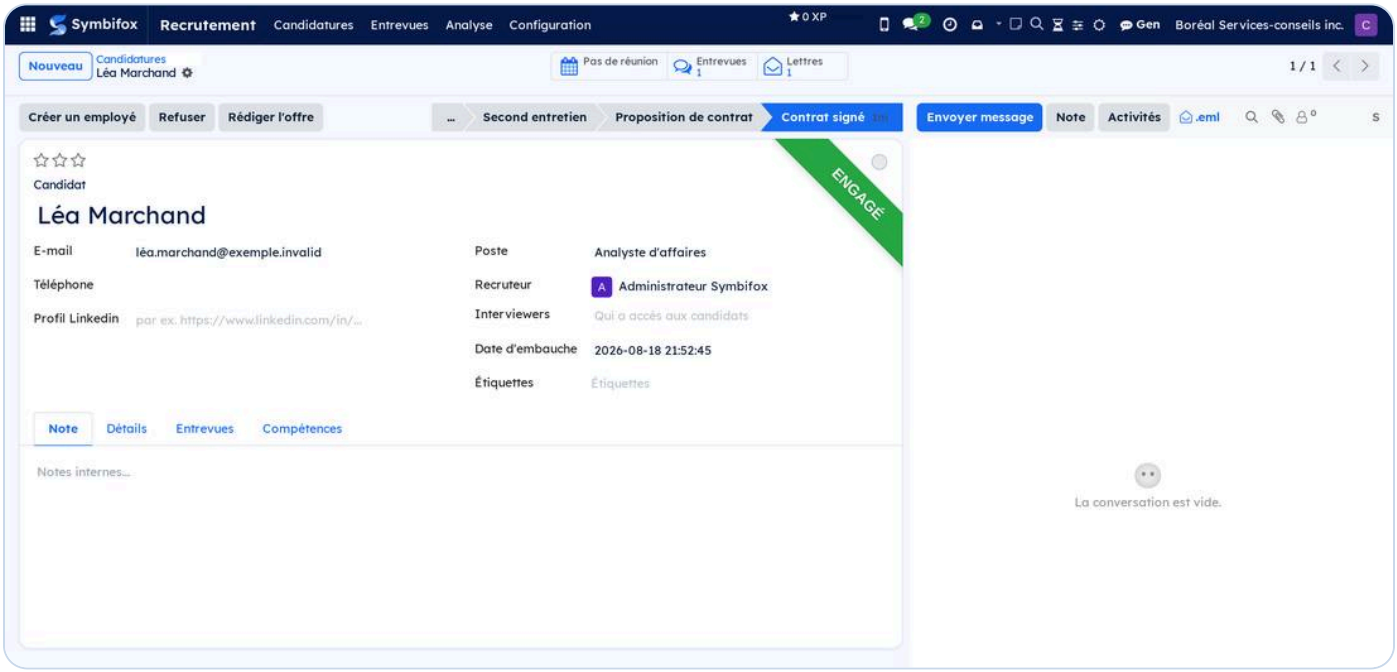
> **NOTE**
> Les raisons « Refusé par le candidat » envoient le courriel de retrait, qui accuse le désistement.

Embaucher un candidat

L'embauche ferme la candidature et ouvre le dossier d'employé.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures** et ouvrez la candidature.
2. Placez-la dans l'étape **Contrat signé**, celle qui porte **Stage qualifiant**.
3. Sélectionnez **Créer un employé**.
4. Complétez la fiche d'employé et enregistrez.

La candidature porte le ruban ENGAGÉ et la **Date d'embauche**. L'embauche compte dans le coût par embauche du poste et dans le taux d'embauche de la source. Le pont vie privée fait passer le dossier sous le calendrier des dossiers d'employés.



Une candidature embauchée

Suivre le rendement d'un site d'emploi

Un lien tracé par source dit combien de personnes ont regardé l'annonce, puis combien ont postulé. C'est ce lien qu'on colle dans l'annonce, pas l'adresse nue.

1. Allez à **Recrutement** › **Candidatures** › **Par poste** et ouvrez le poste.
2. Sous **Sources d'affichage**, ajoutez une ligne par site avec sa **Source**.
3. Copiez le **Lien à publier** de la ligne et collez-le dans l'annonce.
4. Pour une source créée avant l'installation du module, sélectionnez **Créer le lien tracé**.
5. Revenez lire **Clics**, **Candidatures**, **Embauches**, **Conversion (%)** et **Embauche (%)**.

Sur le poste, **Clics tracés**, **Candidatures avec source**, **Candidatures sans source** et **Couverture des sources (%)** résument les sources. Le bouton **Candidatures** d'une ligne ouvre celles qu'elle a rapportées.

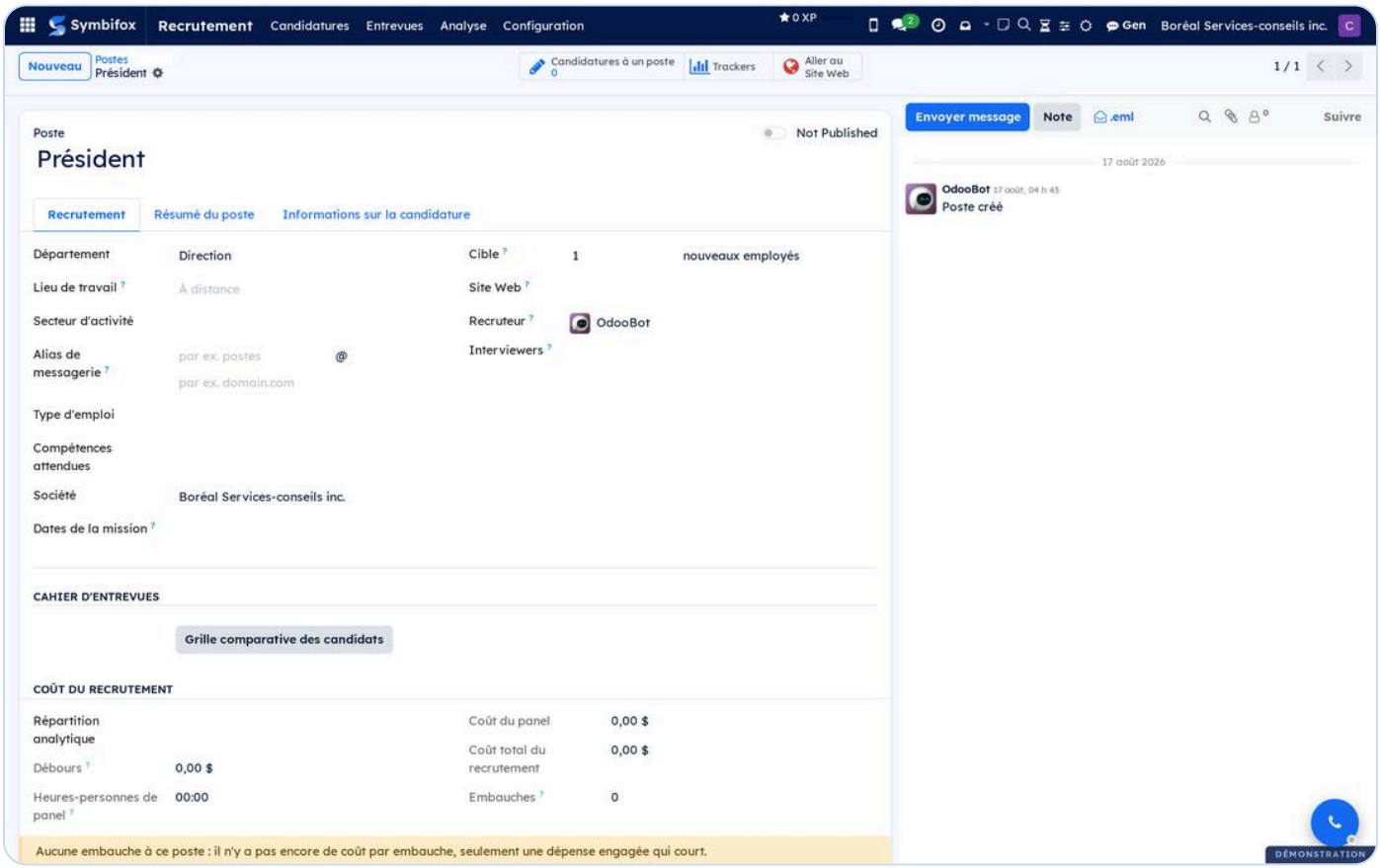
> ⚠ **AVERTISSEMENT**
>
> Un poste non publié rend un lien tracé qui mène à une page introuvable. Publiez le poste avant de coller le lien dans une annonce payante.

Rattacher un débours au poste et au site

Le coût par embauche se compose des débours et du temps de panel. Les débours viennent des notes de frais.

1. Allez à **Dépenses** et créez une note de frais (voir Dépenses).
2. Choisissez le **Site d'emploi** qui a facturé l'affichage; le **Poste à pourvoir** se remplit.
3. Pour un débours qui n'est pas un affichage (déplacement, repas), laissez le site vide et choisissez le **Poste à pourvoir**.
4. Soumettez et faites approuver la note.

Sur le poste, sous **Coût du recrutement**, **Débours** somme les notes rattachées, refusées exclues. **Heures-personnes de panel** multiplie la durée de chaque séance tenue par le nombre de personnes qui y siégeaient. **Coût par embauche** divise débours et temps de panel par les **Embauches**. Quand une heure n'a pas de taux, **Chiffre incomplet** se coche et **Ce qui manque au chiffre** écrit combien d'heures manquent, en heures, jamais en argent. Sur chaque source, **Débours**, **Coût par candidature** et **Coût par embauche (ce site)** ne comptent que les débours imputés à ce site.



Le coût du recrutement sur le poste

Ouvrir le dossier au candidat

La personne qui a postulé suit son dossier par deux portes : un lien signé reçu dans ses courriels, et un compte qu'elle se crée depuis la même page.

1. Allez à **Recrutement** › **Configuration** › **Paramètres**.
2. Cochez **Cahier d'entrevues téléchargeable** pour que la personne obtienne son cahier après la décision.
3. Cochez **Code à usage unique sur le portail candidat** si un code doit partir à l'adresse du dossier avant l'ouverture de la page.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Avant la décision, la page montre le poste, la date de dépôt, le nombre d'entrevues tenues et le fait que le dossier est à l'étude. Après, elle montre la décision, le motif écrit, les séances et le cahier en PDF, sans le nom des évaluateurs. La personne crée son compte par invitation et retrouve ses dossiers sous **Mes candidatures**.

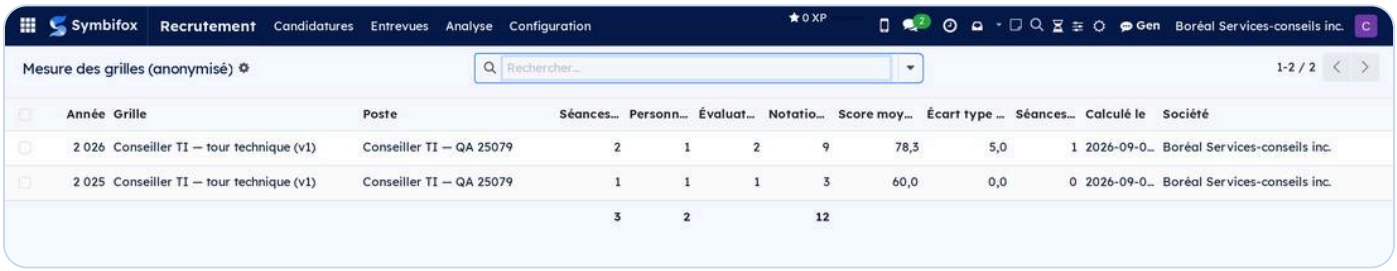
> **IMPORTANT**
> Ce portail rend le droit d'accès automatique et permanent : toute appréciation écrite est remise à la personne dès la décision rendue. Dites-le aux panels avant d'activer le module.

Mesurer ce que les grilles séparent

L'agrégat garde, par grille, par poste et par année, ce que les entrevues ont mesuré, sans aucun nom. Il se calcule chaque nuit.

1. Allez à **Recrutement** › **Entrevues** › **Mesure des grilles**.
2. Pour agréger toutes les années où il existe une séance notée, sélectionnez **Action** › **Agréger toutes les entrevues**.
3. Ouvrez une ligne pour lire **Séances tenues**, **Personnes évaluées**, **Score moyen (%)** et **Écart type du score (%)**.
4. Dans l'onglet **Par critère**, repérez un **Écart type** proche de zéro ou un **Écart moyen entre évaluateurs** élevé.
5. Pour rafraîchir une ligne, sélectionnez **Recalculer**.

Un écart type proche de zéro dit que le critère ne sépare pas les candidats. Un écart élevé entre évaluateurs dit qu'il n'est pas compris de la même façon : son intitulé est à revoir.



Année	Grille	Poste	Séances…	Personn…	Évaluat…	Notatio…	Score moy…	Écart type …	Séances…	Calculé le	Société
2 026	Conseiller TI — tour technique (v1)	Conseiller TI — QA 25079	2	1	2	9	78,3	5,0	1	2026-09-0…	Boréal Services-conseils inc.
2 025	Conseiller TI — tour technique (v1)	Conseiller TI — QA 25079	1	1	1	3	60,0	0,0	0	2026-09-0…	Boréal Services-conseils inc.
			3	2		12					

L'agrégat anonymisé par grille et par poste

Détruire les candidatures non retenues

La règle RH-REC-1 conserve une candidature non retenue 3 ans actifs et 2 semi-actifs. Au terme, une campagne de Vie privée la détruit.

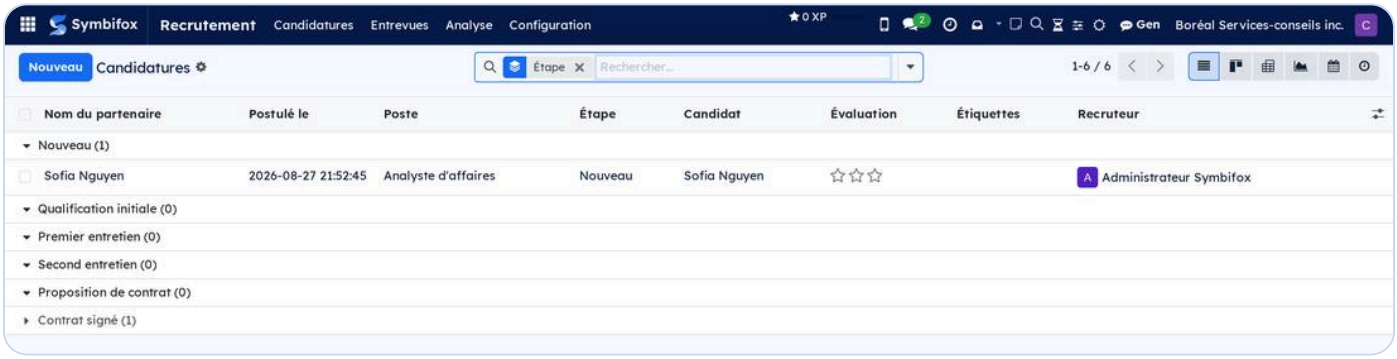
1. Vérifiez dans **Recrutement** › **Entrevues** › **Mesure des grilles** que l'année des entrevues visées est agrégée.
2. Allez à **Vie privée** et lancez la campagne de destruction sur les candidatures échues.
3. Lisez le registre : chaque ligne certifie une destruction réelle.

La campagne emporte les séances, leurs notations et pièces jointes, la candidature, puis la personne avec sa dernière candidature. Le contact créé par le recrutement est détruit s'il n'est référencé nulle part, archivé sinon. Si l'année n'est pas agrégée, la campagne refuse et ne certifie rien.

Les menus, un à un

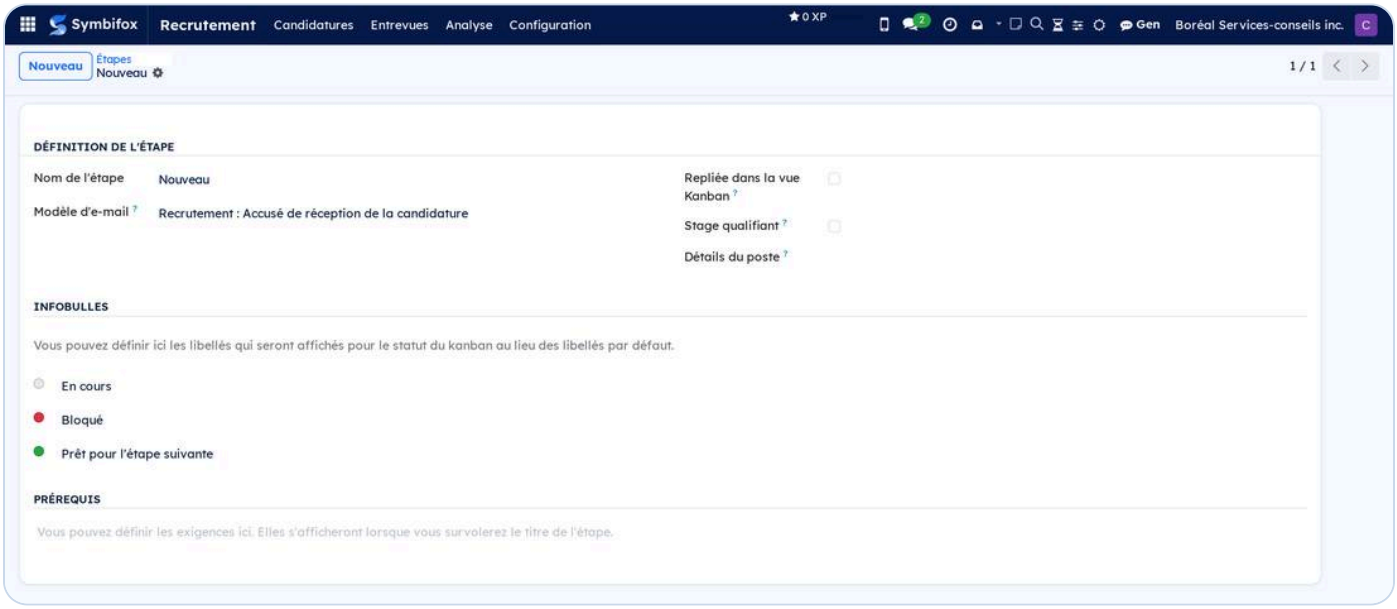
- **Recrutement** : racine de l'application.
- **Recrutement** › **Candidatures** : menu de regroupement.

- **Recrutement** › **Candidatures** › **Par poste** : kanban des douze postes de la démo, une carte par poste; vue liste disponible. C'est l'écran d'accueil. Capture `m833.png`, formulaire `m833_form.png`.
- **Recrutement** › **Candidatures** › **Par poste** (second menu) : le même kanban, réservé au droit Intervieweur, sans vue liste. Capture `m834.png`.
- **Recrutement** › **Candidatures** › **Toutes les candidatures** : kanban des cinq candidatures de la démo, une colonne par étape; vues liste, calendrier, activité, tableau croisé et graphique. Filtres utiles : par poste, par étape, refusées, archivées. Capture `m835.png`, formulaire `m835_form.png`.



Les candidatures, une colonne par étape

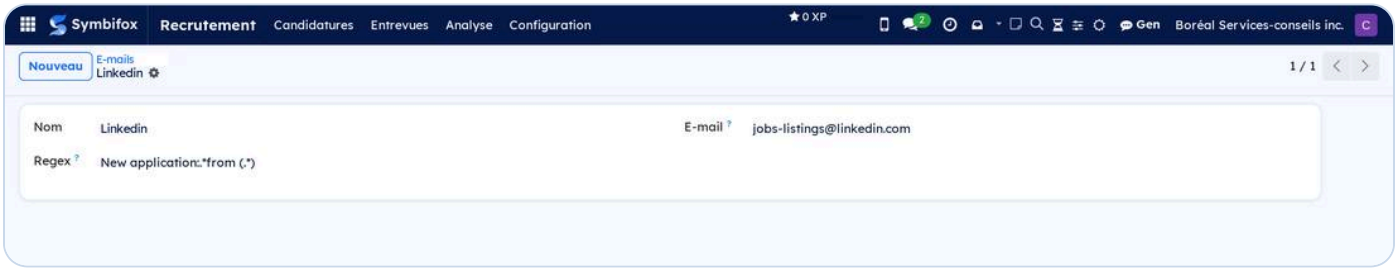
- **Recrutement** › **Candidatures** › **Candidats** : les cinq personnes de la démo, chacune avec ses candidatures. Capture `m836.png`.
- **Recrutement** › **Entrevues** : menu de regroupement ajouté par Symbifox.
- **Recrutement** › **Entrevues** › **Mes entrevues** : les séances où la personne connectée siège, avec la colonne **Ma notation**. Capture `m859.png`.
- **Recrutement** › **Entrevues** › **Toutes les séances** : les quatre séances de la démo, réservées au droit Agent. L'écran vide invite à « Planifiez une première séance ». Capture `m860.png`, formulaire `m860_form.png`.
- **Recrutement** › **Entrevues** › **Mesure des grilles** : les deux agrégats de la démo, par grille, poste et année. Capture `m864.png`.
- **Recrutement** › **Analyse** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Analyse** › **Analyse du recrutement** : graphique et tableau croisé des candidatures, à regrouper par étape, poste, source ou medium. Capture `m838.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Paramètres** : les réglages décrits sous Paramètres. Capture `m840.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Postes** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Postes** › **Étapes** : les six étapes de la démo. La fiche porte le **Nom de l'étape**, le **Modèle d'e-mail**, **Repliée dans la vue Kanban**, **Stage qualifiant**, **Détails du poste**, les infobulles et les prérequis. Capture `m842.png`.



Une étape et son courriel

- **Recrutement** › **Configuration** › **Postes** › **Types d'emploi** : les dix types de contrat, partagés avec Employés. Capture `m843.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **UTMs** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **UTMs** › **Sources** : les onze sources de la démo; la fiche ne porte que le **Nom de la source**. Capture `m845.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **UTMs** › **Mediums** : les dix mediums (courriel, site web, réseaux sociaux). Capture `m846.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Candidatures** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Candidatures** › **Diplômes** : les quatre niveaux proposés sur une candidature. Capture `m848.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Candidatures** › **Raisons de refus** : les six raisons, chacune avec son **Modèle d'e-mail**; « Ne répond pas aux prérequis du poste. » envoie « Recrutement : Refuser ». Capture `m849.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Candidatures** › **Étiquettes** : les quatre étiquettes libres des candidatures. Capture `m850.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Grilles d'entrevue** : les trois grilles de l'organisation, avec état et version. L'écran vide invite à « Créez une première grille ». Capture `m861.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Modèles de grilles** : les 32 modèles du catalogue, groupés par catégorie, avec le bouton **Créer une grille**. Capture `m872.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Employés** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Employés** › **Départements** : les cinq départements, partagés avec Employés. Capture `m852.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Employés** › **Types de compétences** : les deux types qui alimentent l'onglet **Compétences** des candidatures. Capture `m862.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Activités** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Activités** › **Types d'activités** : les 24 types d'activités de l'instance. Capture `m854.png`.

- **Recrutement** › **Configuration** › **Activités** › **Plans d'activité** : les deux plans de la démo, des suites d'activités à lancer d'un coup. Capture `m855.png`.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Sites d'emploi** : menu de regroupement.
- **Recrutement** › **Configuration** › **Sites d'emploi** › **E-mails** : les trois plateformes de la démo, avec le **Nom**, l'**E-mail** d'où arrivent les candidatures et le **Regex** qui en extrait le nom de la personne. Capture `m857.png`.



Une plateforme d'emploi reconnue par courriel

Référence

Champs du formulaire Grille d'entrevue

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, Code	Nom affiché avec sa version; repère court libre.	Nom obligatoire
Société	Société qui possède la grille.	Obligatoire, société courante
Postes, Famille de rôles	Postes visés, ou famille pour une grille générique.	Facultatif
Tour	Tour d'entrevue couvert.	Obligatoire
Échelle (maximum)	Note la plus haute qu'un critère peut recevoir.	Obligatoire
Consignes à la personne qui interviewe	Texte de l'onglet Consignes.	Facultatif
État	Brouillon, Publiée, Archivée.	Brouillon
Version, Version précédente, Tirée du modèle	Fil des versions et modèle d'origine.	Calculés
Critères	Critère, Ce qu'on cherche, Question à poser, Pondération, Éliminatoire, Seuil éliminatoire, Ancrages.	Au moins un critère

Champs du formulaire Séance d'entrevue

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Candidature	Dossier évalué; Poste et Société en découlent.	Obligatoire
Grille, Version de la grille	Grille publiée et sa version au moment de la séance.	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Tour	Numéro du tour.	Obligatoire
Début, Durée (h)	Moment et durée; la durée sert au coût du panel.	Facultatif
Panel	Personnes qui notent.	Obligatoire
État	Planifiée ou Tenue dans la barre d'état; absence et annulation par bouton.	Planifiée
Dépôt à l'aveugle	Masque les notations des autres jusqu'au dépôt de la sienne.	Coché
Score pondéré, Score maximal, Score (%)	Moyenne pondérée entre évaluateurs.	Calculés
Notations déposées, Ont déposé, Critère éliminatoire sous le seuil	Suivi des dépôts et drapeau.	Calculés
Synthèse, Recommandation	Conclusion du panel.	Facultatif

Champs ajoutés au formulaire Candidature

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Séances d'entrevue	Liste des séances, onglet Entrevues.	Vide
Score d'entrevue (%)	Score consolidé des séances tenues.	Calculé
Motif de la décision	Écrit pour être lu par la personne. Exigé pour refuser après une entrevue tenue.	Facultatif sinon
Décidé par, Date de la décision	Qui a tranché, et quand.	Remplis à la décision

Champs ajoutés au formulaire Poste

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Grilles d'entrevue	Grilles rattachées au poste.	Facultatif
Sources d'affichage	Une ligne par site, avec Lien à publier, Clics, Candidatures, Embauches, Refusées, Conversion (%), Embauche (%), Débours, Coût par candidature.	Vide
Clics tracés, Candidatures avec source, Candidatures sans source, Couverture des sources (%), Ce que les sources ne couvrent pas	Ce que les sources expliquent des candidatures reçues.	Calculés
Répartition analytique	Clé analytique reprise par les notes de frais du poste.	Facultatif
Débours, Débours imputés à un site, Débours sans site	Notes de frais rattachées, refusées exclues.	Calculés

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Heures-personnes de panel, Heures non valorisées, Coût du panel	Temps des séances tenues et sa valorisation.	Calculés
Coût total du recrutement, Coût par embauche, Embauches	Débours plus temps, divisé par les embauches. Montants réservés au droit Employés Agent.	Calculés
Chiffre incomplet, Ce qui manque au chiffre	Avertissement écrit en heures.	Calculés

Rapports et exports

- **Cahier d'entrevues** (candidature, **Imprimer le cahier**) : toutes les séances, notes et commentaires de chaque évaluateur, score pondéré.
- **Cahier remis à la personne évaluée** (**Copie pour la personne évaluée**) : même contenu, sans le nom des évaluateurs ni de la personne qui a décidé.
- **Grille comparative des candidats** (poste) : les candidats en colonnes, sur les mêmes critères.
- **Analyse du recrutement** : graphique et tableau croisé, exportables en feuille de calcul.
- Toute liste s'exporte par **Action** › **Exporter** (voir Les gestes communs à toutes les applications).

Automatisations

- Chaque nuit, les notations des séances tenues sont agrégées par grille, poste et année, pour l'année en cours et la précédente.
- À l'entrée dans une étape qui porte un gabarit, le courriel part au candidat; au refus, celui de la raison choisie.
- À la création d'une source d'affichage, un lien tracé est créé; chaque visite est comptée, le pays gardé, l'adresse IP jamais écrite.
- À l'approbation d'une note de frais rattachée à un poste, le débours entre dans le coût du poste; une note refusée n'y entre pas.
- À la clôture d'une candidature, la classification vie privée est posée; à l'embauche, elle bascule sous le calendrier des dossiers d'employés.
- Une campagne de destruction qui vise une candidature dont l'année d'entrevue n'est pas agrégée, ou dont la personne a été embauchée, refuse et ne certifie rien.

Pages publiques et portail

- La page **Emplois** du site web liste les postes publiés et offre un formulaire de candidature qui garde la source et le medium lus dans l'adresse.
- Le lien tracé d'une source est une adresse courte du type `/r/…` : elle compte la visite puis redirige vers la page du poste.
- Le portail candidat présente **Mes candidatures** et la page d'une candidature, avant et après la décision. Un lien altéré ou un dossier détruit mènent à la même page, qui dit que le dossier n'est plus disponible et où s'adresser, sans nommer personne.
- Une page demande le code d'accès quand **Code à usage unique sur le portail candidat** est activé.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_recruitment` (Recrutement, cahier d'entrevues). Ajoute les grilles par rôle et par tour, les séances en panel, la notation par personne et par critère, le dépôt à l'aveugle, les deux cahiers, la grille comparative et le catalogue de 32 modèles. Paraît sous **Entrevues**, sous **Configuration** › **Grilles d'entrevue** et **Modèles de grilles**, dans l'onglet **Entrevues** de la candidature et sur le poste. Rien à activer.

Les six modules qui suivent s'installent d'eux-mêmes dès que leurs préalables sont présents.

MODULE

`bf_recruitment_privacy` (Recrutement, pont vie privée). Déclare la finalité « Évaluation d'une candidature », la règle RH-REC-1, la classification des personnes, candidatures et séances, et l'agrégat de **Mesure des grilles**. Fait détruire pour de vrai et refuse de détruire avant d'agréger. Exige Vie privée.

Le cahier fonctionne sans ce pont; c'est lui qui répond à « combien de temps ».

MODULE

`bf_recruitment_expense` (Recrutement, dépenses et coût par embauche). Ajoute **Poste à pourvoir** sur la note de frais, le **Taux horaire de repli du panel** dans les Paramètres, et la section **Coût du recrutement** du poste, avec l'avertissement qui dit ce qui manque. Exige Dépenses et le coût horaire des employés.

Ce module ne stocke aucun de ses calculs : les champs de coût s'affichent mais ne se trient ni ne se regroupent.

MODULE

`bf_recruitment_mail` (Recrutement, courriels au candidat). Remplace le contenu des quatre gabarits d'Odoo : accusé de réception, invitation en entrevue, refus et retrait. Un sujet par intention, la décision énoncée tôt, le message adapté selon qu'une entrevue a eu lieu, les droits de la personne nommés, l'identité de marque de la société et un expéditeur qui passe. Exige l'identité de marque (voir Paramètres et identité de marque).

Le nom du recruteur figure dans les courriels, son adresse non : la réponse revient sur la candidature par l'alias du poste.

MODULE

`bf_recruitment_portal` (Recrutement, portail du candidat). Ouvre à la personne qui a postulé une page de suivi par lien signé ou par compte, avec la décision, le motif écrit et le cahier après la décision. Ajoute **Cahier d'entrevues téléchargeable** et **Code à usage unique sur le portail candidat** dans les Paramètres. Exige le portail et l'inscription par invitation.

Les pages du portail ne reçoivent jamais l'enregistrement de la candidature, seulement les éléments choisis pour la personne : les notations et les noms d'évaluateurs y restent hors d'atteinte.

MODULE

`bf_recruitment_source` (Recrutement, statistiques par source d'affichage). Crée un lien tracé par source, compte les clics, les candidatures, les embauches et les refus, et rend le taux de conversion et le taux d'embauche. Paraît sous **Sources d'affichage** sur le poste et dans les filtres **Sans lien tracé** et **Poste non publié**. Exige la publication des offres sur le site et le tracker de liens (voir E-mail Marketing et Tracker de liens).

Aucun connecteur vers un site d'emploi : le rendement se mesure par le lien.

MODULE

`bf_recruitment_source_expense` (Recrutement, ce que chaque site d'emploi coûte). Ajoute **Site d'emploi** sur la note de frais, et par source les débours, le coût par candidature et le coût par embauche de ce site; sur le poste, les débours imputés à un site et ceux sans site. Exige les deux modules précédents.

Comprendre

Pourquoi une grille publiée est gelée. Une séance tenue l'an dernier doit se relire exactement telle qu'elle a été notée. Si la grille pouvait changer, le dossier ne prouverait rien. On fait évoluer une grille en tirant une version.

Pourquoi le dépôt à l'aveugle. Quand les avis se disent à voix haute, la première note entendue tire les suivantes. Avec le dépôt à l'aveugle, la comparaison n'a lieu qu'après, sur des avis formés séparément, et l'écart entre deux évaluateurs devient une information.

Pourquoi aucun classement automatique. Le score aide une personne à trancher; un critère éliminatoire sous son seuil signale sans refuser. C'est une exigence de la Loi 25 sur les décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé, et les courriels disent que la décision a été prise par une personne.

Pourquoi un modèle n'est pas une grille. La liste des grilles reste celle de l'organisation. Une mise à jour du module peut corriger une question du catalogue sans toucher aux grilles déjà tirées; un modèle archivé chez vous reste archivé.

Pourquoi le motif de refus n'est pas envoyé d'office. Le motif est écrit pour être lu par la personne, qui a un droit d'accès. L'envoyer sans demande serait un autre geste : le courriel lui dit qu'elle peut l'obtenir, et le portail le lui remet dès la décision. Avant la décision, elle voit l'état et rien d'autre, pour ne pas exposer l'opinion de tiers avant que quiconque ait tranché.

Pourquoi le coût par embauche avoue ce qui lui manque. Un coût qui compte zéro pour les heures non valorisées ment vers le bas, d'autant plus que le poste a mobilisé de monde. Le taux vient d'abord du coût horaire de l'employé dans la société du poste, puis du taux de repli. Un membre de panel n'est pas forcément un employé, et un employé d'une autre société du groupe ne prête pas son taux. Le temps du recruteur hors séance n'est mesuré nulle part et n'entre pas.

Pourquoi une candidature refusée reste une candidature reçue. Le refus archive la candidature. Les décomptes par source lisent aussi les archivées; sinon le taux de conversion s'effondrerait à mesure qu'on traite les dossiers.

Pourquoi le clic ne laisse pas d'adresse IP. Publier un lien tracé sur un site d'emploi, c'est compter des gens qui n'ont rien demandé. Le clic est compté, le pays gardé, l'adresse jamais écrite. Un clic n'est pas une

personne : la même personne qui revient compte deux fois, les robots reconnus ne comptent pas.

Pourquoi agréger avant de détruire. Les notations sont ce qui permet de dire si une grille sépare les candidats. Détruites, elles ne se reconstituent pas. L'agrégat garde la mesure sans aucun nom, et la campagne refuse de détruire une année qui n'est pas agrégée. Le pont n'anonymise pas : le nom est dans le CV, le fil de discussion et les commentaires, en toutes lettres. La personne embauchée n'est pas touchée : son dossier relève du calendrier des dossiers d'employés.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
La grille et ses critères ne se modifient plus.	La grille est publiée, donc gelée.	Sélectionnez **Nouvelle version**, modifiez le brouillon, publiez-le.
Je ne vois pas les notes de mes collègues sur une séance.	Le dépôt à l'aveugle est actif et votre notation n'est pas déposée.	Notez chaque critère, puis sélectionnez **Déposer ma notation**.
Le refus est bloqué : un motif est exigé.	Une entrevue a été tenue sur cette candidature.	Saisissez le **Motif de la décision** dans l'onglet **Entrevues**, puis refusez.
Le poste affiche **Chiffre incomplet** et des heures non valorisées.	Un membre du panel n'a pas de coût horaire d'employé dans cette société, et le taux de repli est à zéro.	Réglez le **Taux horaire de repli du panel** dans les Paramètres, ou le coût horaire de l'employé.
La conversion d'une source reste à zéro malgré des candidatures.	Le lien tracé n'a jamais servi : l'annonce porte l'adresse nue.	Remplacez l'adresse dans l'annonce par le **Lien à publier**.
Le lien tracé mène à une page introuvable.	Le poste n'est pas publié sur le site.	Publiez le poste, puis vérifiez le filtre **Poste non publié**.
La campagne de destruction refuse une candidature.	L'année de ses entrevues n'est pas agrégée, ou la personne a été embauchée.	Sélectionnez **Action** › **Agréger toutes les entrevues** dans **Mesure des grilles**, puis relancez; un dossier d'employé se détruit avec le dossier d'employé.
Un candidat dit que son lien mène à « dossier plus disponible ».	Le dossier a été détruit au terme du calendrier, ou le lien a été altéré.	Rien à réparer : la page dit la même chose dans les deux cas. Répondez à la main à sa demande d'accès s'il y a lieu.

Voir aussi

- Employés : les postes, les départements et la fiche d'employé créée à l'embauche.
- Dépenses : les notes de frais qui deviennent des débours de recrutement.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : le calendrier de conservation et les campagnes de destruction.
- Lettres et Signatures électroniques : l'offre d'emploi rédigée depuis la candidature et envoyée en signature.
- Site Web, blogue et eLearning : la page Emplois et le formulaire de candidature public.
- E-mail Marketing et Tracker de liens : le tracker de liens qui compte les visites des annonces.
- Les gestes communs à toutes les applications : filtres, regroupements, exports et fil de discussion.



PARTIE 5 · PERSONNES ET ÉQUIPE

Fox Quest (ludification)

Points d'expérience, niveaux, badges et récompenses gagnés sur le travail réel : consulter sa progression, réclamer une récompense, régler les règles.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Fox Quest · Applications de base : Ludification RH · Révisé le 2026-09-12

Fox Quest transforme le travail accompli dans Symbifox en progression visible : chaque heure saisie, chaque tâche terminée, chaque billet résolu rapporte des points d'expérience. Ces points font monter de niveau, débloquent des badges et s'échangent contre des récompenses que votre organisation définit elle-même. Toute l'équipe consulte sa progression; les gestionnaires règlent les règles, attribuent des badges et approuvent les réclamations. Le résultat : une reconnaissance du travail réel, sans aucune saisie supplémentaire.

Vue d'ensemble

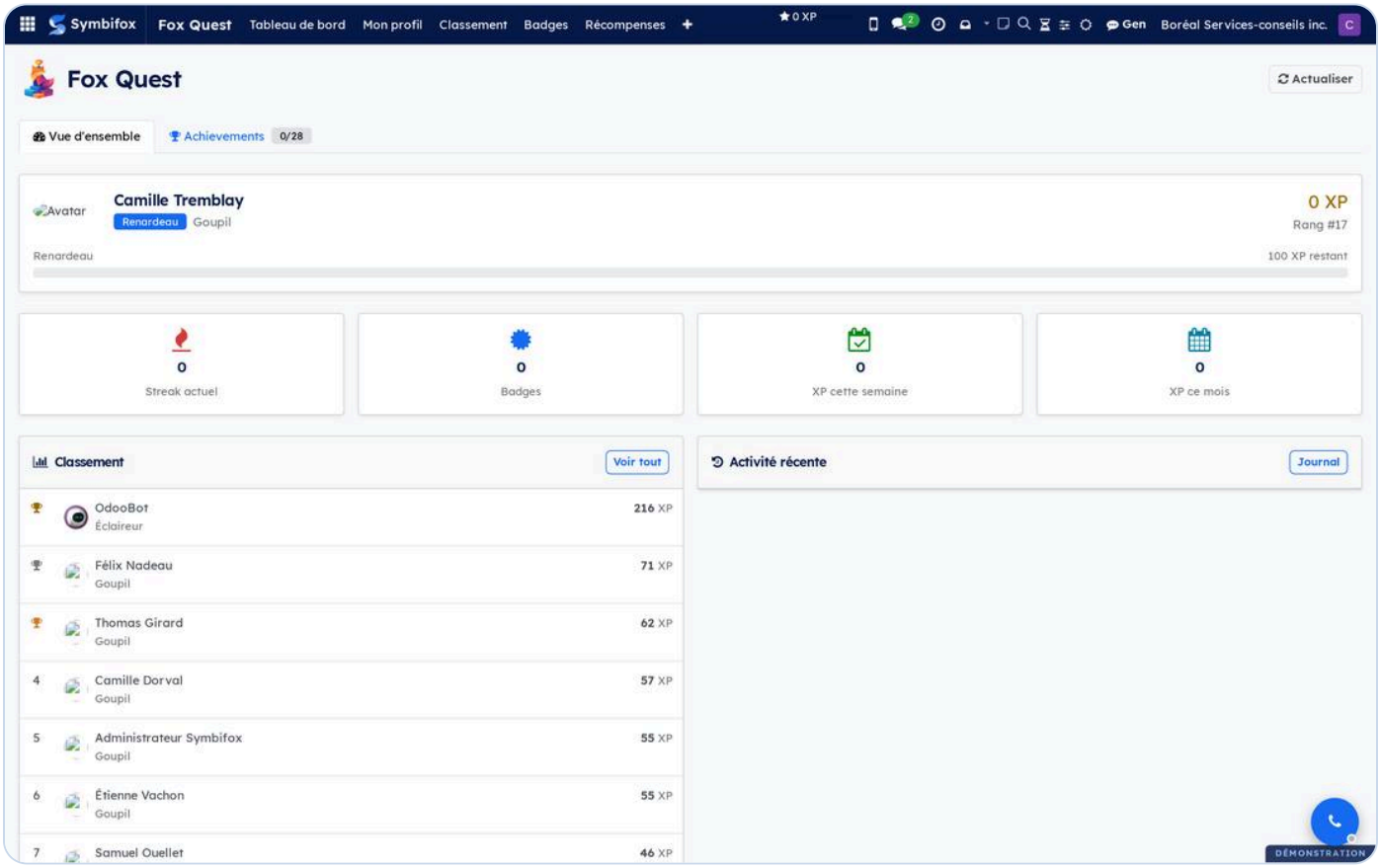
Fox Quest repose sur cinq notions.

- Les **points d'expérience**, notés XP à l'écran : la monnaie de l'application. Chaque action reconnue en ajoute un montant fixé par une règle.
- Le **niveau** : un palier atteint quand le total d'XP dépasse un seuil. Dix niveaux à thème renard vont de Renardeau (0 XP) à Kitsune (20 000 XP), chacun avec son titre (Louveteau, Éclaireur, Pisteur, et ainsi de suite jusqu'à Kitsune).
- Le **badge** : une distinction obtenue en franchissant un jalon (première feuille de temps, 50 tâches terminées, 500 XP) ou attribuée à la main par un gestionnaire. Les badges se rangent en six catégories et cinq raretés (commun, peu commun, rare, épique, légendaire).
- La **série**, affichée « streak » à l'écran : le nombre de jours consécutifs où vous avez gagné des XP.
- La **récompense** : un avantage réel (congé, avantage, reconnaissance) que vous obtenez en dépensant des XP. La demande s'appelle une réclamation.

Fox Quest ne demande rien à personne. Il observe ce qui se passe dans Feuilles de temps, Projet, Assistance, Base de connaissances, Rencontres, Courriels et Gestion d'hébergement, ainsi que dans les fils de discussion et les activités, puis crédite les points selon les règles en place. Chaque gain paraît dans un journal, avec l'objet qui l'a produit.

Odoo comporte déjà des badges et des défis rattachés à l'application Employés. Fox Quest en est indépendant : il a ses propres badges, ses niveaux et ses récompenses, et c'est lui que la démo Boréal utilise.

L'écran d'accueil de l'application rassemble tout sur une page : la carte de profil (avatar, niveau, titre, rang, XP total et barre de progression), la rangée des statistiques (série en cours, nombre de badges, XP de la semaine et du mois), le classement des dix premiers, les derniers badges obtenus, les dernières transactions et les statistiques globales de l'organisation.



Le tableau de bord

Un compteur d'XP siège aussi dans la barre du haut de Symbifox, à gauche des icônes de notification : il rappelle votre total sans ouvrir l'application. Quand un badge ou un niveau est gagné, une fenêtre animée le souligne dans le navigateur, avec des confettis si l'organisation les a laissés actifs.

Configuration

Accès et droits

Fox Quest définit deux groupes, à choisir dans la section **Fox Quest** de la fiche d'un utilisateur (**Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**).

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Attribué automatiquement à tout utilisateur interne. Tableau de bord, profil, classement, badges, catalogue, ses propres réclamations et son propre journal XP. Chacun lit tous les profils (le classement en dépend), mais ne modifie que le sien.
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus **Toutes les réclamations**, le menu **Configuration**, la lecture de toutes les transactions et de toutes les réclamations, et la section Fox Quest des Paramètres.

Sur la démo, Camille Tremblay est gestionnaire : tous les menus décrits ici lui sont visibles.

Paramètres

Ouvrez **Paramètres**, puis la section **Fox Quest**. Six réglages et un bouton s'y trouvent.

Réglage	Effet
Activer Fox Quest	Interrupteur général. Décoché, plus aucun point n'est attribué, nulle part.
Afficher le classement	Montre ou cache le classement, dans le menu et sur le tableau de bord.
Afficher les popups	Fenêtres animées à l'obtention d'un badge ou d'un niveau.
Activer les sons	Réservé : aucun effet sonore n'est joué pour l'instant.
Activer les confettis	Confettis dans les fenêtres animées.
Jours avant reset du streak	Jours d'inactivité après lesquels la série retombe à zéro (2 par défaut).

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Le bouton **Réinitialiser toute la progression** efface les XP, les badges, les séries et les réclamations de toutes les personnes. Rien ne se récupère ensuite. Réservez-le à la fin d'une période d'essai, avant le vrai lancement.

Données de base

L'installation crée dix niveaux, six catégories de badges, quinze badges et onze règles XP. La démo Boréal en compte davantage (28 badges, 23 règles), parce que les rencontres, les courriels et d'autres sources y sont aussi récompensés. Avant le lancement, trois vérifications suffisent.

1. Relisez les règles dans **Fox Quest** › **Configuration** › **Règles XP** et désactivez celles qui ne correspondent pas à votre façon de travailler.
2. Parcourez **Tous les badges** et retirez ceux qui ne vous parlent pas.
3. Créez au moins une récompense dans **Gérer les récompenses** : sans catalogue, les XP ne s'échangent contre rien.

Premiers pas

Ce parcours se joue sur la démo Boréal, connecté comme Camille Tremblay.

1. Ouvrez **Fox Quest**. Le **Tableau de bord** s'affiche : la carte de profil de Camille, sa série, ses badges récents et le classement de l'équipe.
2. Allez à **Mon profil**. Le formulaire montre le niveau atteint, les XP qui manquent avant le prochain niveau et la liste des badges obtenus.
3. Dans **Vitrine**, sélectionnez jusqu'à cinq badges à épingler sur le profil, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Allez à **Classement**. La liste ordonne les dix-sept profils de la démo par XP total, avec le niveau et le titre de chacun.
5. Ouvrez Feuilles de temps et saisissez une heure sur une tâche d'un projet.
6. Revenez dans **Fox Quest** › **Activité** › **Journal XP**. Une nouvelle ligne « Heure de feuille de temps » crédite un point, avec la feuille de temps en référence.

7. Regardez la barre du haut : le compteur d'XP a bougé. Vous avez fait le tour de la boucle : une action réelle, une règle, un gain consigné.

Tâches courantes

Consulter sa progression

Le tableau de bord est le point d'entrée quotidien : il répond en un coup d'œil à « où j'en suis » et « où en est l'équipe ».

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Tableau de bord**.
2. Lisez la carte de profil : niveau, titre, rang dans l'équipe, XP total et barre de progression vers le prochain niveau.
3. Consultez la rangée des statistiques : série en cours, nombre de badges, XP gagnés cette semaine et ce mois.
4. Parcourez le classement des dix premiers, les six derniers badges obtenus et les huit dernières transactions.

Le tableau de bord se recalcule à chaque ouverture; aucun rapport à produire.

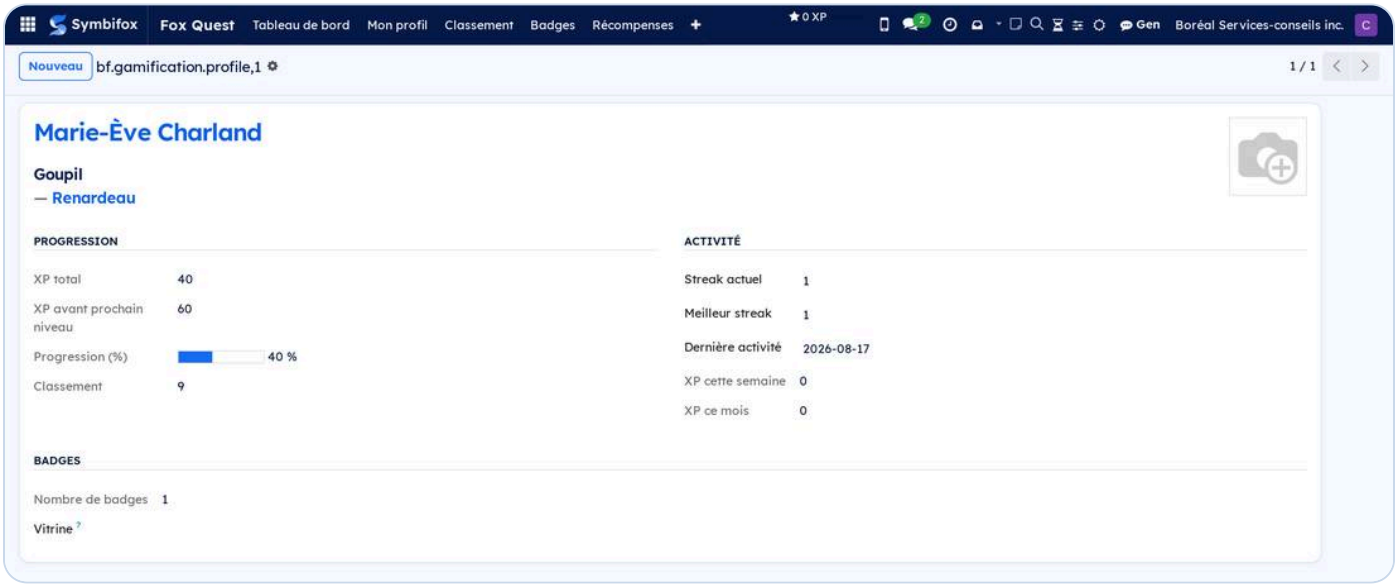
> **ASTUCE**
> Le compteur de la barre du haut suffit souvent. Il montre le total d'XP sans quitter l'écran où vous travaillez.

Choisir les badges de sa vitrine

La vitrine met en avant, sur votre profil, les badges qui comptent le plus pour vous.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Mon profil**.
2. Dans **Vitrine**, sélectionnez jusqu'à cinq badges parmi ceux que vous avez obtenus.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les badges épinglés paraissent sur votre profil. Le reste du formulaire est en lecture : les XP, le niveau et la série se calculent seuls.



Mon profil

Consulter le classement

Le classement ordonne tous les profils par XP total. Il n'est visible que si le gestionnaire l'a laissé actif dans les Paramètres.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Classement**.
2. Lisez la liste : rang, personne, niveau, titre, XP total, série.
3. Ouvrez un profil pour voir ses badges et sa vitrine.

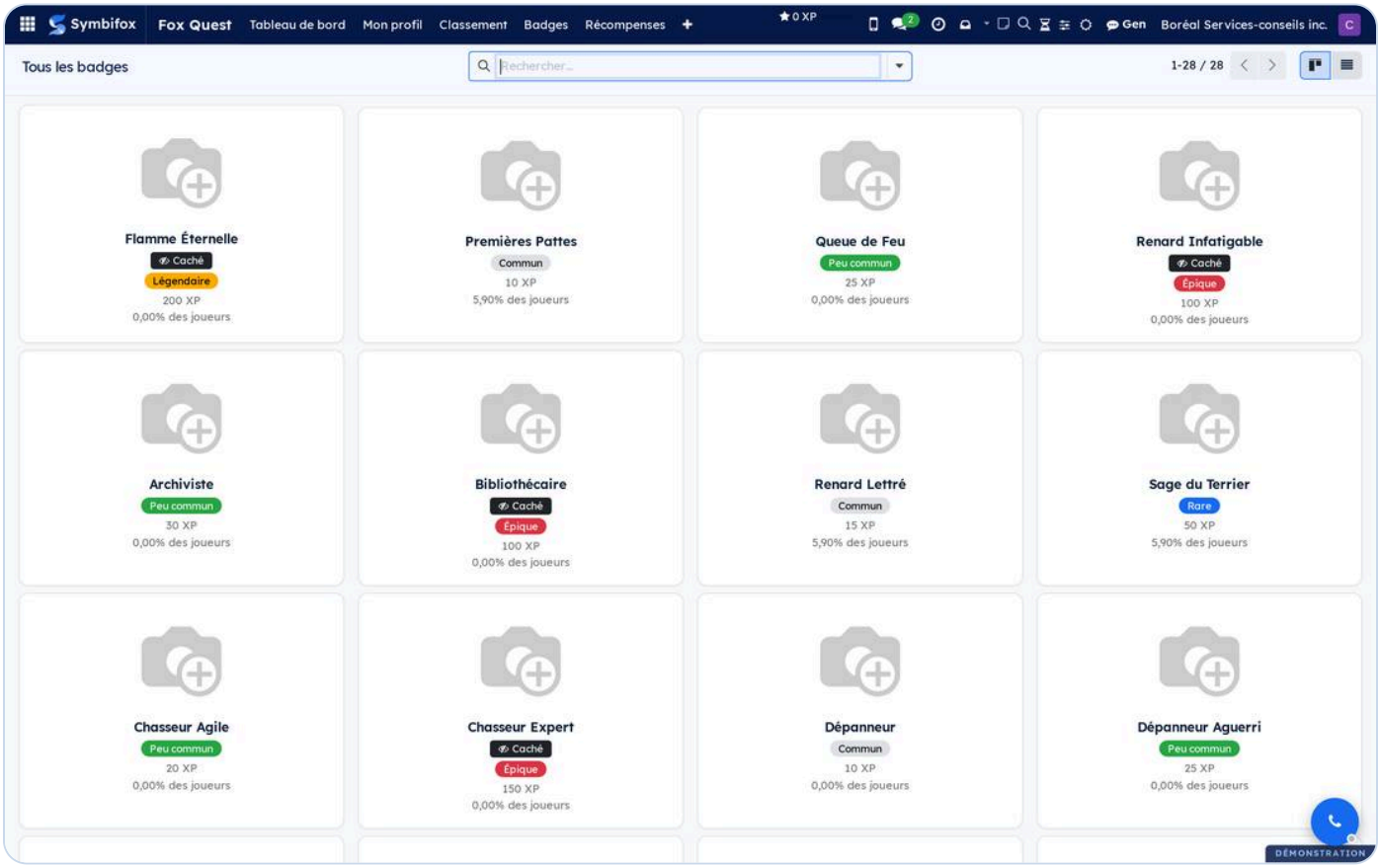
Vous lisez les profils des autres; vous ne modifiez que le vôtre.

Explorer les badges et leurs conditions

Savoir ce qui débloque un badge aide à choisir où porter l'effort.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Badges** › **Tous les badges**. Les cartes se rangent par catégorie : La Chasse, Le Terrier, La Meute, La Tanière, Les Étoiles, Le Glapissement.
2. Ouvrez un badge pour lire sa description, sa rareté, les XP qu'il rapporte et son type de condition.
3. Pour vos propres badges, allez à **Mes badges** : la liste donne la date d'obtention et, pour un badge attribué à la main, la personne qui l'a accordé et sa note.
4. Pour tous les badges décernés dans l'organisation, allez à **Historique**.

Un badge marqué caché ne révèle ni son nom ni sa description tant que vous ne l'avez pas obtenu; seule son image verrouillée paraît.



Tous les badges

Suivre son journal XP

Le journal est la trace de chaque gain et de chaque dépense, avec l'objet d'origine.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Activité** › **Journal XP**.
2. Lisez chaque ligne : date, montant, source, description et référence (une feuille de temps, une tâche, un billet, un compte rendu, un courriel, un badge ou une réclamation).
3. Groupez ou filtrez par source pour comprendre d'où viennent vos points.

Un gestionnaire voit les transactions de tout le monde; les autres ne voient que les leurs.

Réclamer une récompense

Quand votre solde d'XP couvre le coût d'une récompense du catalogue, vous pouvez la réclamer.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Récompenses** › **Catalogue**.
2. Ouvrez la récompense voulue et vérifiez son coût en XP, son stock et la limite par personne.
3. Réclamez-la depuis sa fiche. Les XP sont retenus tout de suite.
4. Suivez la demande dans **Mes réclamations** : elle reste en attente jusqu'à la décision d'un gestionnaire.

Si la réclamation est refusée, les XP vous sont rendus en entier. La démo Boréal ne contient aucune récompense : le catalogue y est vide, à vous de le remplir.

Créer une récompense

Réservé au gestionnaire. Une récompense décrit un avantage réel et le prix en XP pour l'obtenir.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Configuration** › **Gérer les récompenses**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et choisissez la **Catégorie** : congé, avantage, reconnaissance ou personnalisé.
3. Saisissez le **Coût XP**.
4. Facultatif : limitez le **Stock** et la **Limite par utilisateur** (0 signifie illimité dans les deux cas).
5. Dans l'onglet **Description**, décrivez la récompense et ajoutez une image.
6. Cochez **Disponible** et sélectionnez **Enregistrer**.

La récompense paraît dans le **Catalogue** de tout le monde.

> **EXEMPLE**
> « Journée flex », catégorie congé, 1 500 XP, limite d'une par personne. « Café d'équipe offert », catégorie avantage, 300 XP, stock de 10.

Traiter une réclamation

Réservé au gestionnaire. Chaque réclamation attend une décision, puis une confirmation que l'avantage a été remis.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Récompenses** › **Toutes les réclamations**.
2. Ouvrez une réclamation en attente : personne, récompense, XP dépensés, date de réclamation.
3. Sélectionnez **Approuver** pour l'accorder, ou **Refuser** en saisissant la **Raison du refus**.
4. Une fois l'avantage réellement remis (le congé pris, la carte donnée), sélectionnez **Consommer**.

Un refus rend les XP à la personne. L'état passe d'en attente à approuvée, puis consommée, ou bien refusée.

Attribuer un badge à la main

Les badges de type manuel ne se gagnent que par la décision d'un gestionnaire : un coup de main remarqué, une initiative, un dossier difficile mené à terme.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Configuration** › **Attribuer un badge**.
2. Dans **Utilisateurs**, sélectionnez une ou plusieurs personnes.
3. Sélectionnez le **Badge**.
4. Facultatif : saisissez un **Message personnalisé**, qui paraîtra dans la fenêtre animée.
5. Laissez **Déclencher l'animation** coché pour que chaque personne voie la fenêtre à sa prochaine action.
6. Sélectionnez **Attribuer**.

Le badge paraît dans **Mes badges** de chaque personne, avec votre nom dans **Accordé par**, et les XP du badge sont crédités.

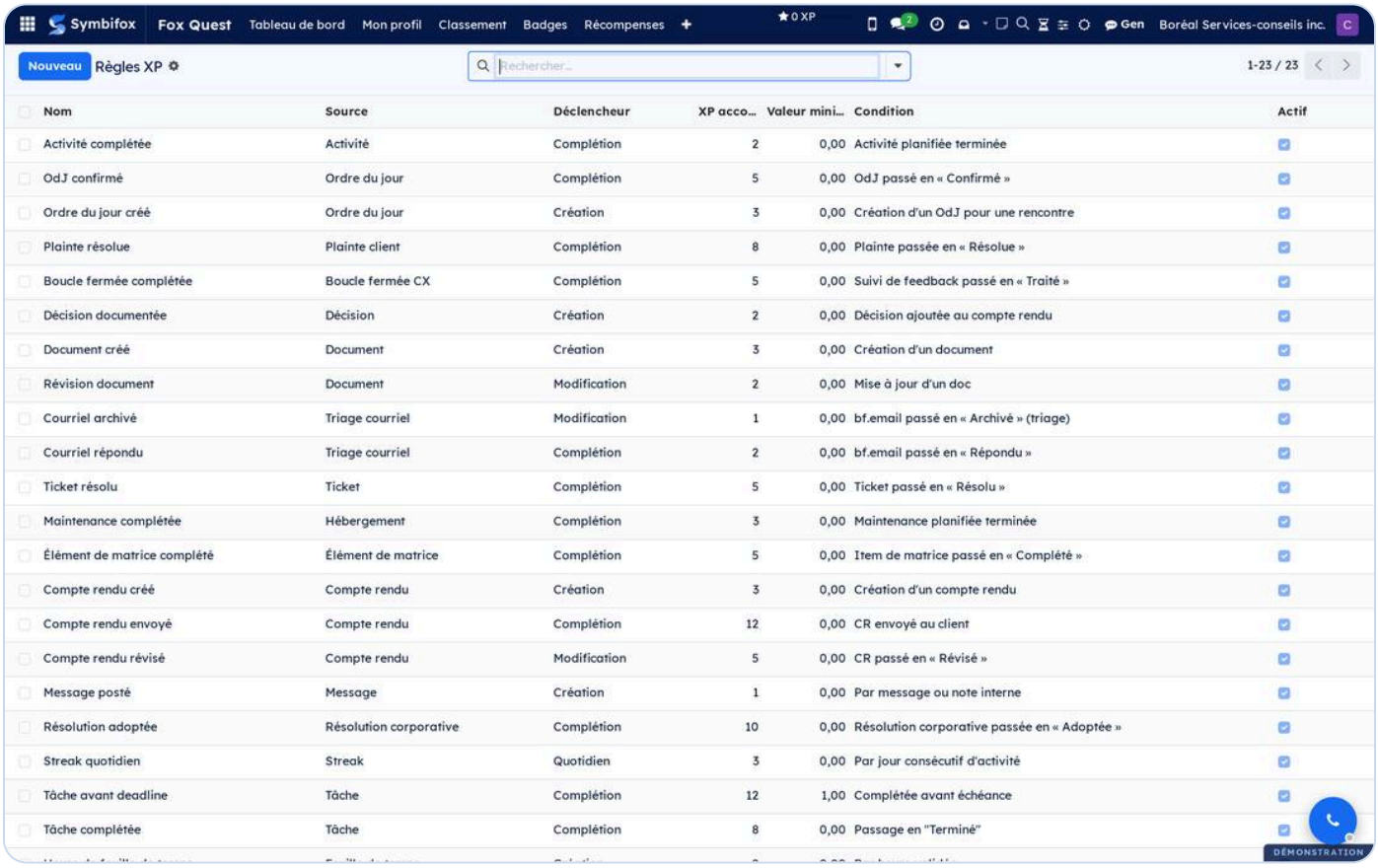
Ajuster une règle XP

Réservé au gestionnaire. Les règles décident combien vaut chaque action; elles se modifient sans aucune intervention technique.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Configuration** › **Règles XP**.
2. Repérez la règle par son **Nom**, sa **Source** (feuille de temps, tâche, document, message, billet, activité, série, rencontre, courriel) et son **Déclencheur**.
3. Modifiez **XP accordé** directement dans la liste.

4. Pour une règle à condition, ajustez **Valeur minimum** (par exemple les six heures facturables qui font une journée productive).
5. Décochez **Actif** pour suspendre une règle sans la supprimer.

Le changement vaut pour les actions à venir; les gains passés restent tels quels dans le journal.



Règles XP

Créer ou modifier un badge

Réservé au gestionnaire. Un badge se décrit par son visuel, sa rareté et sa condition d'obtention.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Badges** › **Tous les badges**, puis sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un badge existant.
2. Saisissez le **Nom**, la **Description**, l'**Image** et l'**Image verrouillée** (montrée tant que le badge n'est pas obtenu).
3. Choisissez la **Catégorie**, la **Rareté** et la **Récompense XP**.
4. Choisissez le **Type de condition** : manuel (attribué par un gestionnaire), automatique (un nombre d'enregistrements atteint) ou seuil (une valeur du profil, comme l'XP total, atteint le **Seuil**).
5. Cochez **Unique** si le badge ne s'obtient qu'une fois, et **Caché** pour le garder secret jusqu'à l'obtention.
6. Choisissez l'**Effet visuel** de la fenêtre animée et, au besoin, un **Message popup**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les champs **Modèle surveillé**, **Domaine de filtrage** et **Champ utilisateur** décrivent ce que compte un badge automatique. Copiez un badge existant du même genre plutôt que de partir de zéro.

Adapter les niveaux et les catégories

Réservé au gestionnaire. Les seuils de niveaux et les catégories de badges sont des listes ordinaires.

1. Ouvrez **Fox Quest** › **Configuration** › **Niveaux**.
2. Ouvrez un niveau pour changer son **Nom**, son **Titre**, son **XP minimum**, son icône ou sa couleur, ou ajoutez-en un avec **Nouveau**.
3. Ouvrez **Catégories de badges** pour renommer une catégorie, changer son icône ou sa couleur, ou en créer une.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les niveaux se recalculent d'après les nouveaux seuils au prochain gain d'XP de chaque personne.

Remettre la progression à zéro

Réservé au gestionnaire, pour clore une période d'essai avant le vrai départ.

1. Ouvrez **Paramètres**, section **Fox Quest**.
2. Sélectionnez **Réinitialiser toute la progression**.
3. Confirmez.

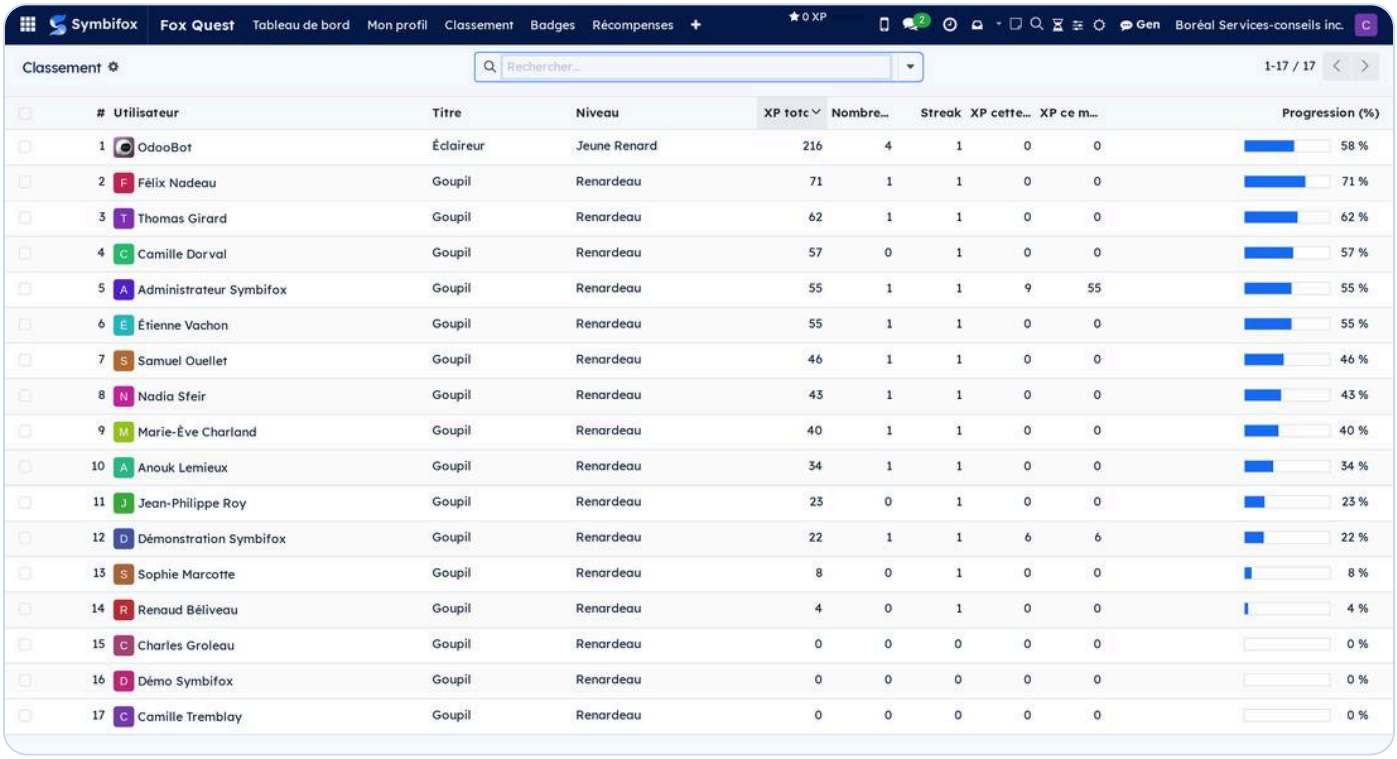
Tous les profils repartent à zéro XP, sans badge, sans série ni réclamation. Les règles, les badges et les récompenses eux-mêmes restent en place.

Les menus, un à un

Fox Quest › **Tableau de bord** : la page d'accueil de l'application, décrite dans la vue d'ensemble. Carte de profil, statistiques, classement des dix premiers, derniers badges, dernières transactions, statistiques globales.

Fox Quest › **Mon profil** : votre profil en formulaire. XP total, niveau et titre, XP avant le prochain niveau, progression en pourcentage, série actuelle et meilleure série, dernière activité, badges obtenus, vitrine, rang, XP de la semaine et du mois. Seule la vitrine se modifie.

Fox Quest › **Classement** : la liste des dix-sept profils de la démo, ordonnée par XP total, avec avatar, niveau, titre et série. Ouvrir une ligne montre le profil de la personne.



#	Utilisateur	Titre	Niveau	XP totc	Nombre...	Streak	XP cette...	XP ce m...	Progression (%)
1	OdooBot	Éclaireur	Jeune Renard	216	4	1	0	0	58 %
2	Félix Nadeau	Goupil	Renardeau	71	1	1	0	0	71 %
3	Thomas Girard	Goupil	Renardeau	62	1	1	0	0	62 %
4	Camille Dorval	Goupil	Renardeau	57	0	1	0	0	57 %
5	Administrateur Symbifox	Goupil	Renardeau	55	1	1	9	55	55 %
6	Étienne Vachon	Goupil	Renardeau	55	1	1	0	0	55 %
7	Samuel Ouellet	Goupil	Renardeau	46	1	1	0	0	46 %
8	Nadia Sfeir	Goupil	Renardeau	43	1	1	0	0	43 %
9	Marie-Ève Charland	Goupil	Renardeau	40	1	1	0	0	40 %
10	Anouk Lemieux	Goupil	Renardeau	34	1	1	0	0	34 %
11	Jean-Philippe Roy	Goupil	Renardeau	23	0	1	0	0	23 %
12	Démonstration Symbifox	Goupil	Renardeau	22	1	1	6	6	22 %
13	Sophie Marcotte	Goupil	Renardeau	8	0	1	0	0	8 %
14	Renaud Béliveau	Goupil	Renardeau	4	0	1	0	0	4 %
15	Charles Groleau	Goupil	Renardeau	0	0	0	0	0	0 %
16	Démo Symbifox	Goupil	Renardeau	0	0	0	0	0	0 %
17	Camille Tremblay	Goupil	Renardeau	0	0	0	0	0	0 %

Classement

Fox Quest › **Badges** : menu de regroupement des trois entrées qui suivent.

Fox Quest › **Badges** › **Tous les badges** : les 28 badges de la démo en cartes, rangées par catégorie, avec rareté et XP. Vues liste et formulaire disponibles. Le gestionnaire y crée et modifie les badges.

Fox Quest › **Badges** › **Mes badges** : la liste de vos badges obtenus, avec la date, la personne qui l'a accordé et la note quand l'attribution est manuelle.

Fox Quest › **Badges** › **Historique** : la même liste pour toute l'organisation (13 obtentions sur la démo), la plus récente en tête. Utile pour voir qui a décroché quoi cette semaine.

Fox Quest › **Récompenses** : menu de regroupement des trois entrées qui suivent.

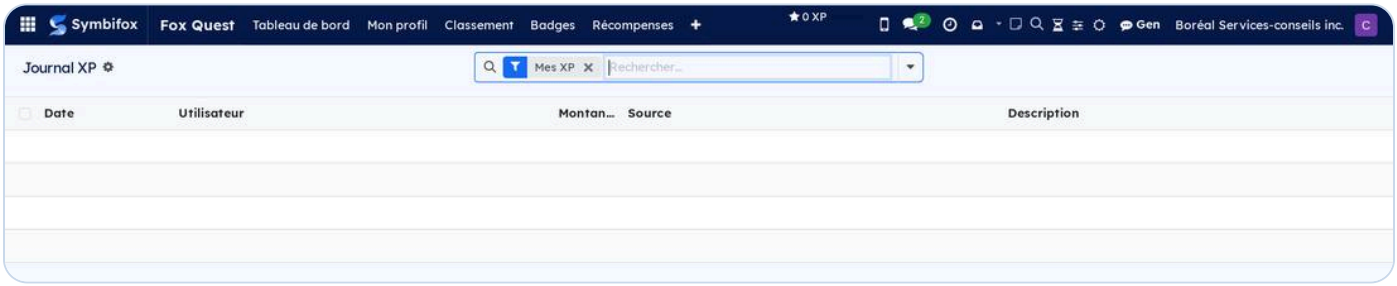
Fox Quest › **Récompenses** › **Catalogue** : les récompenses disponibles, en cartes, avec leur coût en XP. Vide sur la démo.

Fox Quest › **Récompenses** › **Mes réclamations** : vos demandes de récompense et leur état. Vide sur la démo.

Fox Quest › **Récompenses** › **Toutes les réclamations** : gestionnaire seulement. Toutes les demandes, avec les boutons **Approuver**, **Refuser** et **Consommer** sur chaque fiche. Vide sur la démo.

Fox Quest › **Activité** : menu de regroupement.

Fox Quest › **Activité** › **Journal XP** : la liste des transactions (175 sur la démo) : date, personne, montant, source, description, référence. Filtrez ou groupez par source; un gestionnaire peut aussi grouper par personne.



Journal XP

Fox Quest › **Configuration** : menu de regroupement, gestionnaire seulement.

Fox Quest › **Configuration** › **Niveaux** : les dix niveaux, avec séquence, XP minimum et titre.

Fox Quest › **Configuration** › **Catégories de badges** : les six catégories, avec icône, couleur et badges rattachés.

Fox Quest › **Configuration** › **Règles XP** : les 23 règles de la démo, modifiables dans la liste.

Fox Quest › **Configuration** › **Gérer les récompenses** : la liste de gestion des récompenses, disponibles ou non, avec le nombre de réclamations de chacune.

Fox Quest › **Configuration** › **Attribuer un badge** : l'assistant d'attribution manuelle, décrit dans les tâches.

Référence

Champs du formulaire Profil Fox Quest

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Utilisateur	La personne décrite par le profil.	Obligatoire, un profil par personne
Avatar	L'image montrée dans le classement et le tableau de bord.	Celle du compte
XP total	Somme de toutes les transactions.	Calculé
Niveau, **Titre**	Palier atteint et titre qui l'accompagne.	Calculés d'après les seuils
XP avant prochain niveau, **Progression (%)**	Ce qui manque pour le palier suivant.	Calculés
Streak actuel, **Meilleur streak**	Jours consécutifs actifs, en cours et record.	Calculés
Dernière activité	Date du dernier gain.	Calculé
Badges obtenus, **Nombre de badges**	Les badges décernés à la personne.	Calculés
Vitrine	Jusqu'à cinq badges épinglés sur le profil.	Facultatif, seul champ modifiable
Classement	Rang par XP total.	Calculé
XP cette semaine, **XP ce mois**	Gains de la période.	Calculés

Champs du formulaire Badge

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, **Description**	Ce que le badge souligne.	Nom obligatoire
Image, **Image verrouillée**	Visuel obtenu et visuel tant qu'il ne l'est pas.	Facultatifs
Catégorie	Une des six catégories.	Facultatif
Récompense XP	XP crédités à l'obtention.	0
Rareté	Commun, peu commun, rare, épique, légendaire.	Obligatoire
Type de condition	Manuel, automatique ou seuil.	Obligatoire
Modèle surveillé, **Domaine de filtrage**, **Champ utilisateur**, **Seuil**	Ce que compte un badge automatique et à partir de combien.	Selon le type
Champ de seuil	Valeur du profil comparée au seuil (badge de type seuil).	Selon le type
Unique	Ne s'obtient qu'une fois.	Coché
Actif	Décoché, le badge ne se décerne plus.	Coché
Caché	Nom et description masqués tant que non obtenu.	Décoché
Effet visuel, **Son**, **Message popup**	Habillage de la fenêtre animée.	Facultatifs
Nombre d'obtentions, **Rareté (%)**	Combien de personnes l'ont, et la part de l'équipe.	Calculés

Champs du formulaire Récompense

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le libellé montré au catalogue.	Obligatoire
Description, **Image**	Onglet **Description** : ce que la personne obtient.	Facultatifs
Coût XP	Prix en XP.	Obligatoire
Catégorie	Congé, avantage, reconnaissance ou personnalisé.	Obligatoire
Disponible	Coché, la récompense paraît au catalogue.	Coché
Stock	Nombre d'exemplaires; 0 signifie illimité.	0
Limite par utilisateur	Réclamations permises par personne; 0 signifie illimité.	0
Actif	Décoché, la récompense est archivée.	Coché
Réclamations	Nombre de demandes reçues.	Calculé

Champs du formulaire Règle XP

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le libellé qui paraît dans le journal.	Obligatoire
Source	L'application ou l'objet observé.	Obligatoire
Déclencheur	Le moment qui déclenche le gain : création, achèvement, quotidien.	Obligatoire
XP accordé	Montant crédité.	Obligatoire
Condition, **Modèle**, **Valeur minimum**	Précisions pour les règles conditionnelles (heures d'une journée productive, par exemple).	Facultatifs
Actif	Décoché, la règle est suspendue.	Coché

Rapports et exports

Fox Quest n'imprime aucun rapport. Le journal, le classement et l'historique des badges sont des listes : elles s'exportent en feuille de calcul par le geste commun d'exportation, décrit dans Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

- Les XP sont crédités au moment même de l'action, selon les règles actives, tant que **Activer Fox Quest** est coché.
- Le niveau se recalcule à chaque gain; le passage d'un seuil déclenche la fenêtre animée.
- Les badges automatiques et à seuil sont vérifiés à chaque gain d'XP, puis une fois toutes les six heures pour tout le monde.
- La série avance au premier gain de chaque jour. Une fois par jour, les séries inactives au-delà du délai réglé retombent à zéro.
- À l'installation ou à une mise à jour du module, les 96 dernières heures de travail sont créditées après coup, pour que personne ne parte de zéro.
- Un refus de réclamation rend les XP sur-le-champ.

Pages publiques et portail

Fox Quest n'a aucune page publique ni portail : tout se passe entre utilisateurs internes.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite n'enrichit Fox Quest sur la démo. Le sens est inverse : ce sont les autres applications qui l'alimentent, selon les modules présents. Les rencontres, les ordres du jour et les décisions viennent de Rencontres, les courriels de Courriels, les documents et éléments de matrice de Base de connaissances, les maintenances de Gestion d'hébergement, les billets d'Assistance.

Comprendre

Pourquoi le travail réel, et rien d'autre. Fox Quest ne récompense ni les connexions ni les clics : seules les actions qui laissent une trace d'affaires (une feuille de temps, une tâche fermée, un billet résolu, un compte

rendu) valent des points. C'est ce qui empêche le programme de sonner faux.

Un gain ne bloque jamais l'action qui le produit. Si l'attribution échoue pour une raison quelconque, la feuille de temps ou la tâche est enregistrée quand même; seul le point manque. L'interrupteur **Activer Fox Quest** coupe tout d'un seul geste, sans rien désinstaller.

Qui reçoit les XP d'une tâche. À l'achèvement d'une tâche, la première personne assignée reçoit les points; pour un billet, la personne assignée ou, à défaut, celle qui l'a créé. Un message ne compte que s'il s'agit d'un commentaire ou d'une note interne avec un contenu : les notifications automatiques ne rapportent rien. La journée productive n'est créditée qu'une fois par jour, quel que soit le nombre de feuilles de temps.

Pourquoi un badge peut arriver en retard. Les badges automatiques sont vérifiés à chaque gain d'XP, puis toutes les six heures. Un jalon franchi par un autre chemin (une importation, par exemple) peut donc attendre la vérification suivante.

La série. Elle compte les jours consécutifs avec au moins un gain. Un jour sans gain ne la brise pas tout de suite : le délai réglé dans **Jours avant reset du streak** (deux jours par défaut) laisse passer une fin de semaine.

Le classement est visible de tous. Chaque profil est lisible par toute l'équipe, sinon le classement n'existerait pas. Si cette visibilité ne convient pas à la culture de l'organisation, le gestionnaire décoche **Afficher le classement** : Fox Quest reste utile comme progression personnelle.

Le journal ne ment pas. Chaque transaction garde son montant, sa source et l'objet d'origine; une réclamation y paraît comme une dépense. Le total d'un profil est toujours la somme de son journal.

Les sons. Le réglage existe, mais aucun effet sonore n'est joué dans cette version.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Plus personne ne gagne de points.	**Activer Fox Quest** est décoché.	Ouvrez **Paramètres**, section **Fox Quest**, et cochez-le.
Une tâche fermée n'a rien rapporté.	La tâche n'a personne d'assigné, ou elle a été déplacée dans une étape qui n'est pas repliée.	Assignez la tâche avant de la fermer; vérifiez l'étape dans Projet.
Le badge « 50 tâches terminées » tarde.	La vérification des badges automatiques passe toutes les six heures.	Attendez la prochaine vérification, ou attribuez-le à la main.
La série est retombée à zéro après une absence.	Le délai d'inactivité réglé est dépassé.	Augmentez **Jours avant reset du streak** si l'organisation le souhaite.
Le menu **Classement** a disparu.	**Afficher le classement** est décoché.	Cochez-le dans les Paramètres.
Une réclamation refusée n'a pas rendu les XP.	La réclamation a été annulée autrement que par **Refuser**.	Passez toujours par **Refuser** sur la fiche de la réclamation.
Aucune fenêtre animée à l'obtention d'un badge.	**Afficher les popups** est décoché, ou l'attribution manuelle a été faite sans **Déclencher l'animation**.	Cochez le réglage; refaites l'attribution avec l'animation.

Voir aussi

- Feuilles de temps, Projet, Assistance (billets) et Rencontres : les sources principales de points.
- Employés : les badges et défis d'Odoo, indépendants de Fox Quest.
- Mon bureau, Tableau de bord et Progression : l'accueil de Symbifox, où le compteur d'XP est toujours visible.
- Les gestes communs à toutes les applications : filtres, regroupements et exportation des listes.



PARTIE 5 · PERSONNES ET ÉQUIPE

Sensibilisation à la sécurité

Campagnes d'hameçonnage simulé, profils de risque par personne, formation en cybersécurité, signalement des courriels suspects et retrait d'un courriel malveillant des boîtes.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Sensibilisation · Révisé le 2026-09-12

Sensibilisation entraîne l'équipe à reconnaître l'hameçonnage, puis mesure les progrès. Vous envoyez de faux courriels piégés à vos propres collègues, vous voyez qui ouvre, qui suit le lien et qui signale, et chaque personne reçoit un profil de risque et, au besoin, une formation. Tout le monde dispose d'un bouton pour rapporter un courriel suspect; quand une menace réelle est confirmée, une personne habilitée retire le message de toutes les boîtes de l'organisation. L'application s'adresse à la personne responsable de la sécurité pour les campagnes et le tri, et à toute l'équipe pour le signalement et la formation.

Vue d'ensemble

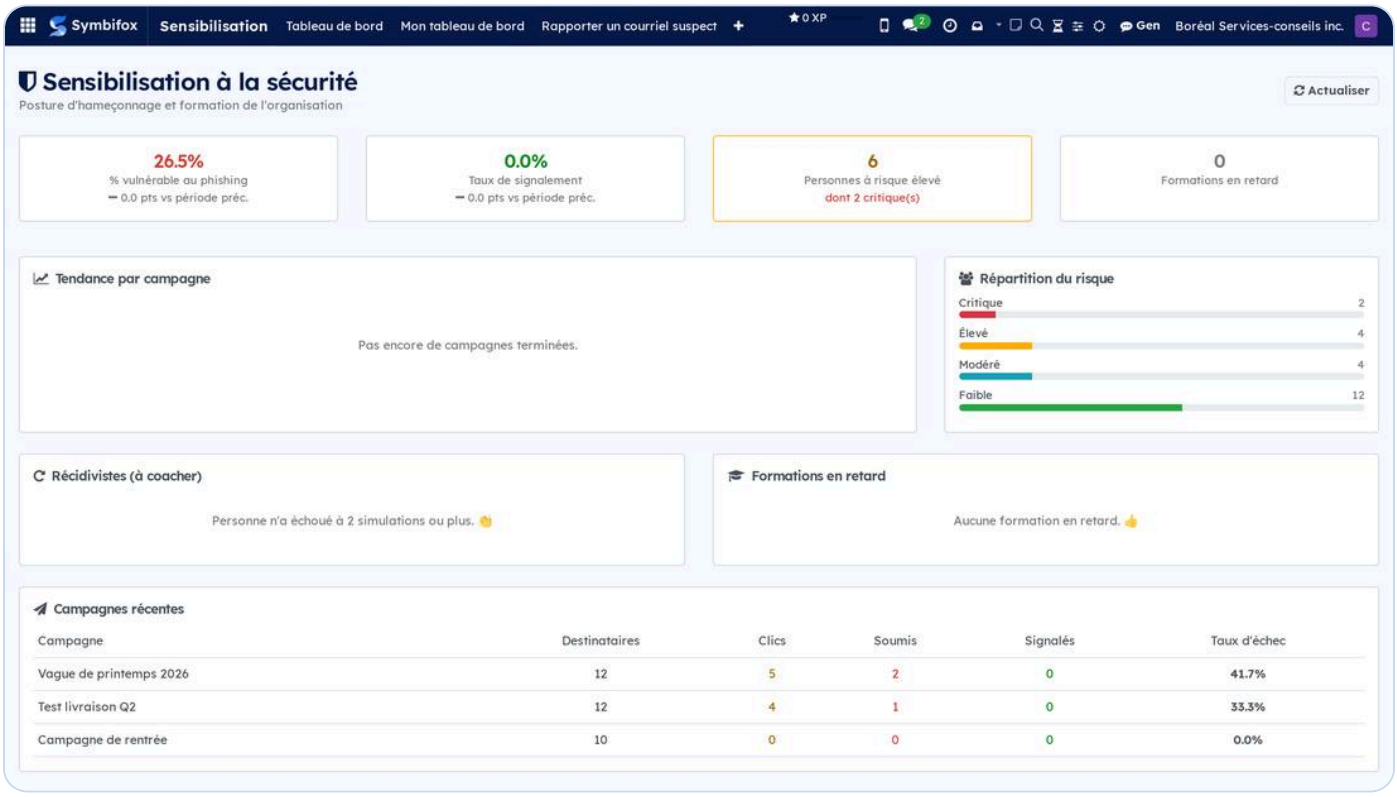
Sept notions structurent l'application.

- Le **modèle de leurre** : le faux courriel (sujet, expéditeur affiché, corps, pièces jointes, code QR), la page où l'on atterrit en suivant le lien, la page éducative montrée ensuite et le cours assigné en cas d'échec. Un modèle se réutilise de campagne en campagne.
- La **campagne** : un modèle envoyé à un groupe de personnes, à une date choisie, étalé ou non sur plusieurs jours. Chaque destinataire reçoit un lien unique.
- Le **résultat** : une ligne par personne et par campagne. Elle note si le courriel a été envoyé, ouvert, si le lien a été suivi, si le faux formulaire a été soumis et si la personne a signalé le leurre.
- Le **profil de risque** : la synthèse par personne de toutes ses campagnes, en un score de 0 à 100 et un niveau (faible, modéré, élevé, critique). Les échecs récents pèsent plus que les anciens, et une formation terminée abaisse le score.
- L'**assignation de formation** : le lien entre une personne et un cours de cybersécurité de l'eLearning, avec son échéance et son avancement.
- Le **signalement** : un courriel suspect rapporté par un employé. S'il s'agit d'une de vos simulations, la personne est créditée; sinon, le signalement est trié comme une menace possible.
- Le **retrait**, « clawback » à l'écran : une fois une menace confirmée, la recherche du message dans toutes les boîtes de l'organisation et son déplacement vers une quarantaine, d'où il se restaure au besoin.

Sensibilisation s'appuie sur des applications que vous connaissez déjà. L'envoi des leurres passe par le moteur d'E-mail Marketing et Tracker de liens, les cours viennent de l'eLearning décrit dans Site Web, blogue et eLearning, un signalement réel peut ouvrir un billet dans Assistance (billets), et la fiche de chaque contact porte son **Niveau de risque** avec deux boutons d'accès rapide, **Tests d'hameçonnage** et **Formations**.

Ce qui distingue l'approche : la fausse page de connexion ne garde jamais ce qui y est tapé, seulement le fait qu'une soumission a eu lieu et, si vous l'activez, la longueur des champs. Les résultats sont des données de ressources humaines : seules les personnes habilitées les lisent, et chaque page d'atterrissage déclare la simulation.

Le tableau de bord de l'organisation ouvre l'application pour les opérateurs et les gestionnaires : tendance de la part de personnes qui tombent dans le piège, personnes piégées plus d'une fois, formations en retard et campagnes récentes.



Le tableau de bord de l'organisation

Configuration

Accès et droits

Trois groupes, à choisir dans la section **Sensibilisation à la sécurité** de la fiche d'un utilisateur (**Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**). Chaque groupe comprend le précédent.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Aucun (tout utilisateur interne)	**Mon tableau de bord** et **Rapporter un courriel suspect**. Rien d'autre : ni les campagnes, ni les scores des autres, ni les signalements.
Opérateur	**Tableau de bord**, **Campagnes** (création, préparation, lancement et résultats de la campagne), **Formation** (assignations et cours), **Signalements**.
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus **Résultats**, **Profils de risque**, **Retraits de courriel** (lecture et aperçu) et **Configuration** (modèles de leurre, connecteurs). Trie les signalements.
Purge courriel (clawback)	Le seul groupe qui exécute et restaure un retrait. Séparé du gestionnaire à dessein : déplacer du courrier dans toutes les boîtes demande un chapeau distinct.

Sur la démo, Camille Tremblay détient les trois groupes.

Paramètres

L'application n'a pas de section dans **Paramètres**. Ses réglages sont des paramètres système, posés en mode développeur par la personne qui administre Symbifox. Ils forment trois familles.

- Le calcul du score : poids d'une soumission, d'un clic, d'une ouverture et d'un signalement; fenêtre de temps considérée; atténuation apportée par une formation terminée; poids selon la difficulté du leurre; délai accordé pour terminer une formation; création automatique d'un accès portail pour les personnes sans compte.
- Le tri des signalements : personne responsable, équipe d'assistance qui reçoit le billet, alerte instantanée sur un téléphone, fenêtre de rapprochement avec vos simulations.
- Le retrait : mode (quarantaine par défaut, ou corbeille), nom du dossier de quarantaine, fenêtre de recherche par expéditeur et sujet, aperçu obligatoire avant exécution, plafond de messages au-delà duquel un gestionnaire doit confirmer.

Les leurres doivent atteindre la boîte de réception, donc passer volontairement à travers le filtre antipourriel. Prévoyez, avec la personne qui administre le courriel : un **Serveur d'envoi** dédié sur la campagne, l'autorisation de ce serveur dans les enregistrements du domaine expéditeur, son inscription sur la liste d'autorisation de la passerelle courriel et de la protection des postes, et un test sur vous-même avant tout envoi à un groupe.

Données de base

1. Un modèle de leurre : la démo en fournit trois.
2. Un cours de cybersécurité dans **Formation** › **Cours**, si vous voulez assigner une formation à l'échec. La démo n'en contient aucun.
3. Un connecteur courriel, si vous comptez retirer des messages des boîtes.
4. Facultatif : des listes de diffusion pour cibler un service entier d'un coup.

Premiers pas

Ce parcours se joue sur la démo Boréal, connecté comme Camille Tremblay : une campagne d'une seule personne, vous-même.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Configuration** › **Modèles de leurre** et ouvrez l'un des trois modèles. Lisez l'onglet **Courriel-leurre** (sujet, expéditeur affiché, corps), puis l'onglet **Page d'atterrissage**.
2. Allez à **Campagnes** et sélectionnez **Nouveau**. Saisissez « Test sur moi » dans **Nom** et choisissez le **Modèle de leurre**.
3. Dans **Personnes ciblées**, sélectionnez Camille Tremblay, puis sélectionnez **Préparer**. Une ligne de résultat est créée pour elle, avec son lien unique.
4. Sélectionnez **Lancer**. Le leurre part vers votre boîte.
5. Dans votre boîte, ouvrez le courriel et suivez son lien. La fausse page paraît, puis la page éducative qui déclare la simulation.
6. Revenez sur la campagne : **Envoyés**, **Ouverts** et **Clics** se sont mis à jour. Le bouton d'accès rapide des résultats montre votre ligne.
7. Sélectionnez **Clôturer**. Vous venez de vivre le cycle complet que vivra l'équipe.

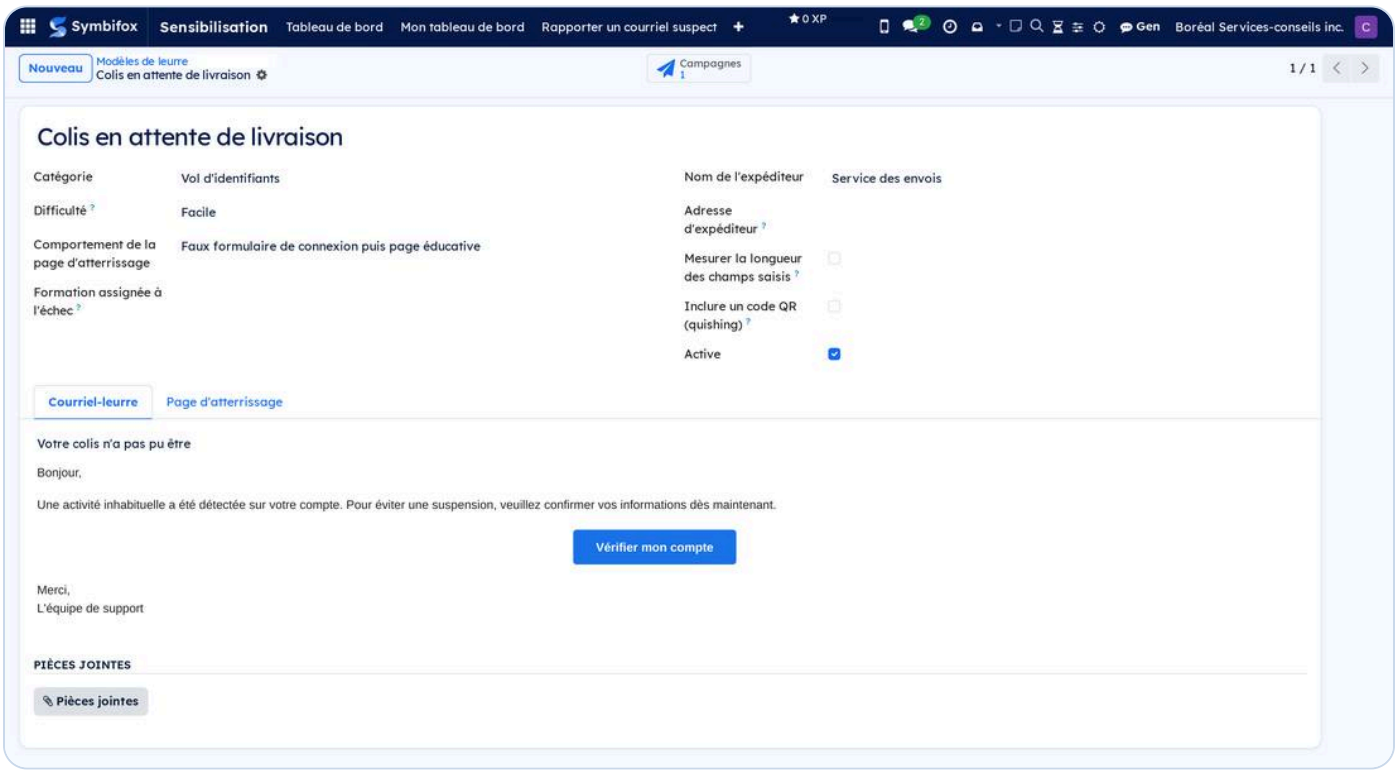
Tâches courantes

Créer un modèle de leurre

Un modèle décrit le piège et la leçon. Réservé au gestionnaire.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Configuration** › **Modèles de leurre**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom**, choisissez la **Catégorie** et la **Difficulté** : échouer à un leurre facile pèse plus lourd dans le score qu'échouer à un leurre difficile.
3. Dans l'onglet **Courriel-leurre**, saisissez le **Sujet du courriel**, l'**Adresse d'expéditeur** et le **Nom de l'expéditeur** affichés, puis le **Corps du courriel** avec le lien piégé. Ajoutez au besoin des **Pièces jointes** ou cochez **Inclure un code QR (quishing)** pour tester la numérisation sur téléphone.
4. Dans l'onglet **Page d'atterrissage**, choisissez le **Comportement de la page d'atterrissage** et, pour un faux formulaire, le **Titre de la fausse page**, l'**Habillage de la fausse page** et le **Libellé du bouton**.
5. Facultatif : cochez **Mesurer la longueur des champs saisis**. Seule la longueur est gardée, jamais la valeur.
6. Rédigez la **Page éducative** : elle doit dire qu'il s'agit d'une simulation autorisée et expliquer les indices qui auraient dû alerter.
7. Choisissez la **Formation assignée à l'échec**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Le modèle est prêt; son bouton d'accès rapide **Campagnes** comptera celles qui l'utilisent.



Un modèle de leurre

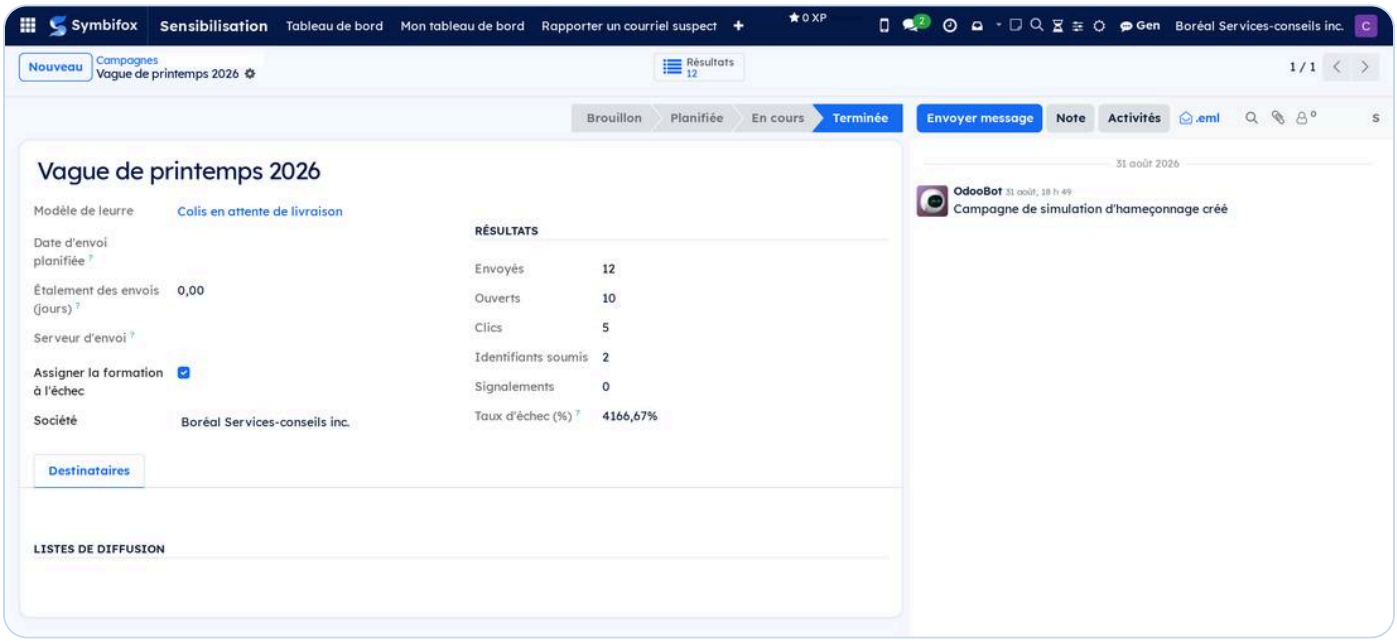
> **IMPORTANT**
> Le corps du leurre est rendu pour chaque destinataire, avec un lien qui lui est propre. Insérez le lien piégé avec l'expression indiquée dans l'aide du champ **Corps du courriel**, sinon les clics ne seront attribués à personne.

Lancer une campagne d'hameçonnage simulé

Une campagne envoie un leurre à un groupe et suit chaque personne. Préalable : un modèle de leurre.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Campagnes**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et choisissez le **Modèle de leurre**.
3. Dans l'onglet **Destinataires**, sélectionnez les **Personnes ciblées** ou des **Listes de diffusion**, dont les contacts s'ajoutent aux personnes ciblées.
4. Cochez **Assigner la formation à l'échec** si vous voulez l'inscription automatique au cours du modèle.
5. Sélectionnez **Préparer** : une ligne de résultat par destinataire est créée, chacune avec son lien unique.
6. Sélectionnez **Lancer**.

Le leurre part. La campagne passe à l'état en cours, et les compteurs **Destinataires**, **Envoyés**, **Ouverts**, **Clics**, **Identifiants soumis**, **Signalements** et **Taux d'échec (%)** se remplissent à mesure.



Une campagne

Planifier et étaler une campagne

Un envoi groupé à 9 h fait que la première personne piégée prévient les autres. La planification et l'étalement règlent cela.

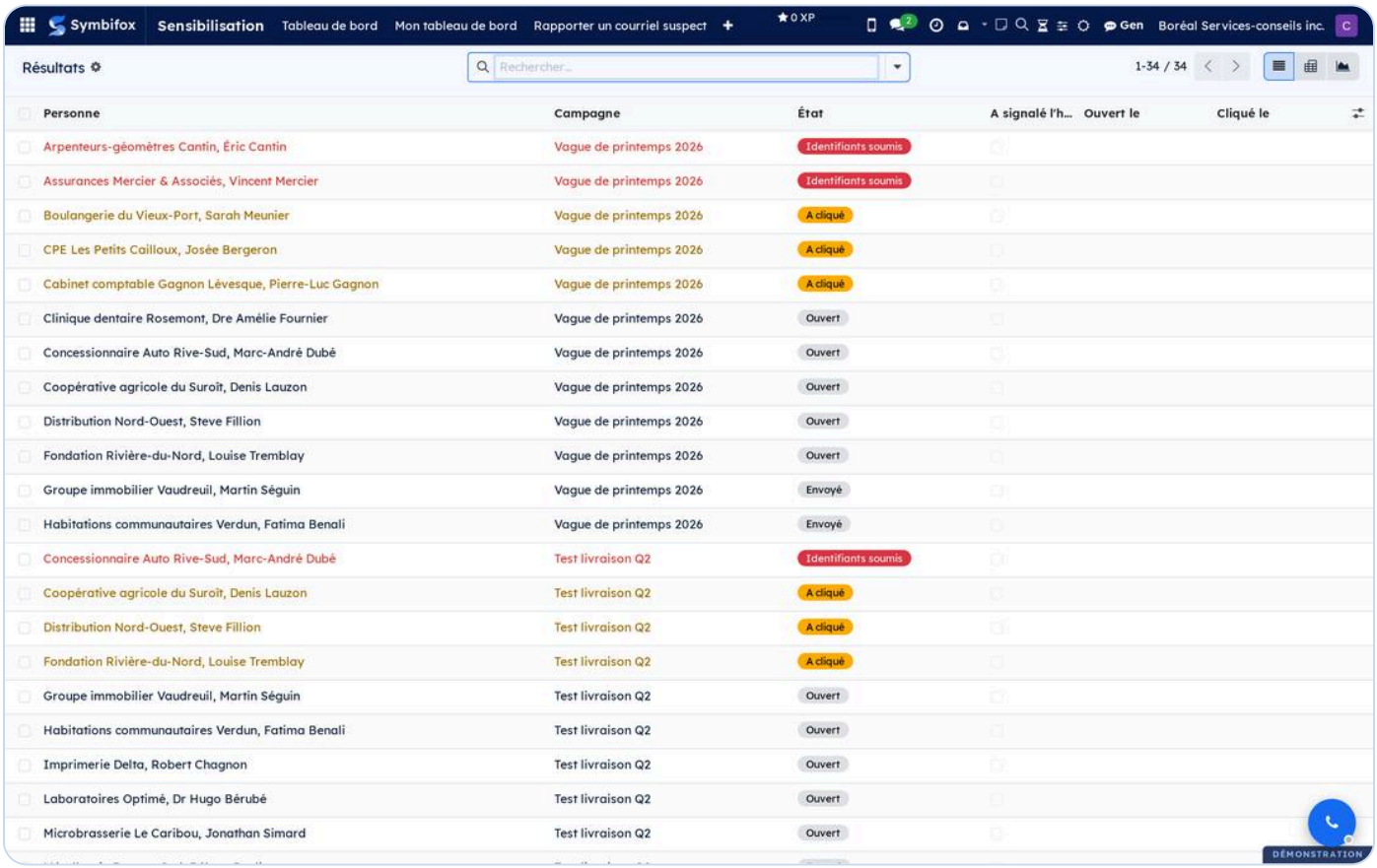
1. Sur la campagne, saisissez la **Date d'envoi planifiée**.
2. Saisissez l'**Étalement des envois (jours)** : les leurres sont répartis au hasard sur cette fenêtre; 0 envoie tout d'un coup.
3. Facultatif : choisissez un **Serveur d'envoi** dédié plutôt que le serveur par défaut.
4. Sélectionnez **Préparer**, puis **Enregistrer**.

La campagne part d'elle-même à la date dite : une tâche planifiée passe toutes les trente minutes. Chaque résultat porte son heure d'**Envoi planifié**, et les leurres sont libérés quand leur heure arrive.

Suivre les résultats d'une campagne

Les résultats disent qui a fait quoi, et quand. Réservé au gestionnaire pour la vue d'ensemble; l'opérateur voit ceux de sa campagne.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Résultats**, ou le bouton d'accès rapide des résultats sur la campagne.
2. Lisez la liste : personne, campagne, état, dates d'envoi, d'ouverture, de clic, de soumission et de signalement, rebond.
3. Passez en vue tableau croisé ou graphique pour comparer les campagnes entre elles.
4. Ouvrez un résultat pour le détail : lien piégé, formation assignée, adresse et pays du clic, appareil utilisé.
5. Pour un document à présenter, imprimez le **Rapport de campagne** depuis le menu d'impression de la campagne.



Les résultats

Clôturer, annuler ou reprendre une campagne

Le haut du formulaire d'une campagne porte trois autres boutons, selon son état.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Campagnes** et ouvrez la campagne.
2. Sélectionnez **Clôturer** quand plus aucun clic n'est attendu : les résultats sont figés.
3. Sélectionnez **Annuler** pour arrêter une campagne lancée par erreur.

4. Sélectionnez **Remettre en brouillon** pour corriger la cible ou le modèle avant de préparer à nouveau.
5. Sélectionnez **Envoi de masse** pour ouvrir l'envoi tel que le moteur de courriel le voit, avec ses remises et ses rebonds.

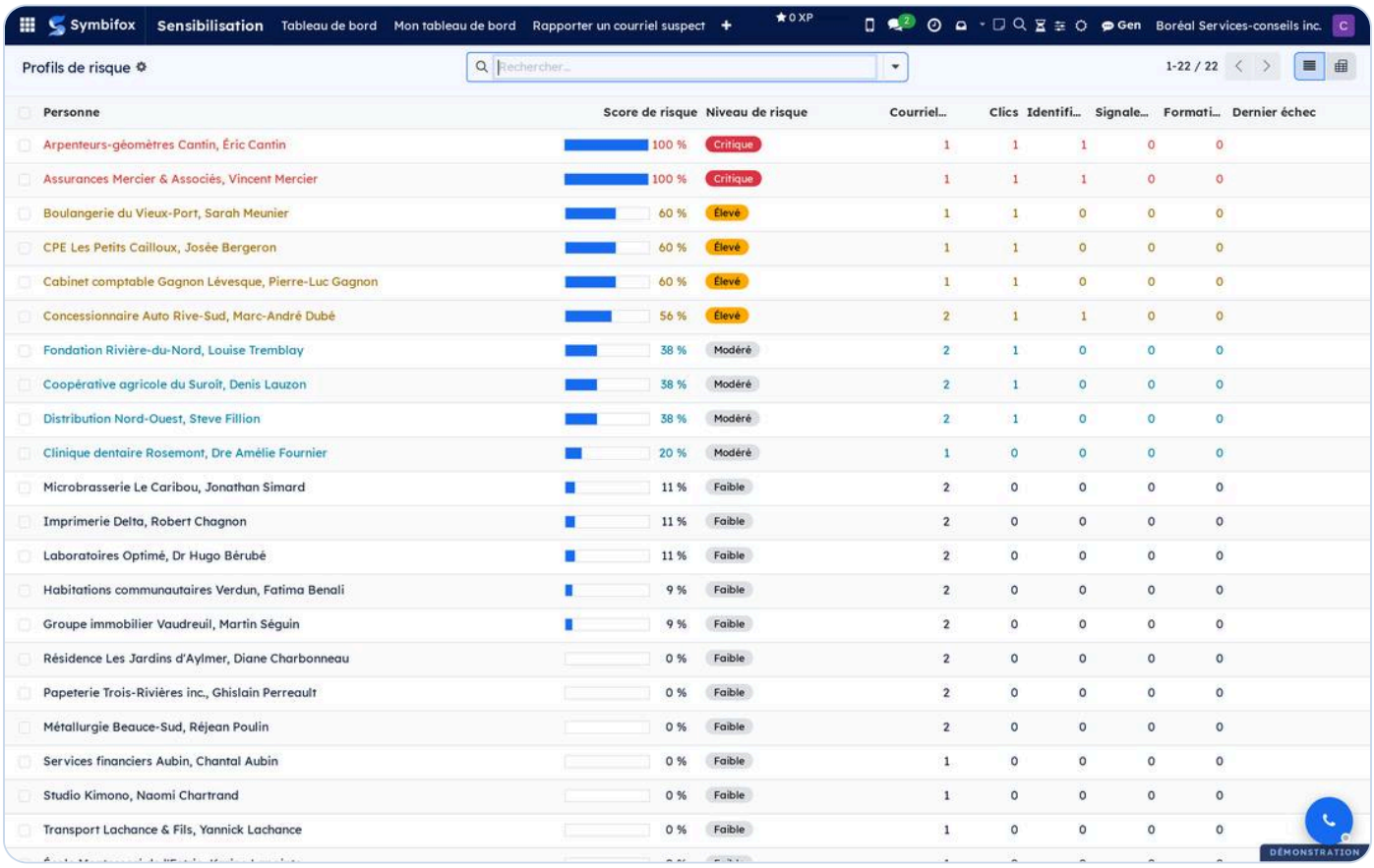
L'état de la campagne change aussitôt; les résultats déjà enregistrés restent.

Consulter et recalculer un profil de risque

Le profil de risque résume une personne sur toutes ses campagnes. Réservé au gestionnaire.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Profils de risque**.
2. Lisez la liste : personne, campagnes, courriels reçus, ouverts, clics, identifiants soumis, signalements, dernier test, dernier échec, formations assignées et complétées, score et niveau de risque.
3. Ouvrez un profil. Ses boutons d'accès rapide mènent à ses résultats et à ses formations.
4. Après une correction (un résultat retiré, une formation terminée), sélectionnez **Recalculer le score**.

Le score se recalcule de toute façon chaque nuit. La vue tableau croisé compare les niveaux de risque par service.



Les profils de risque

Assigner et suivre une formation

Une assignation naît d'elle-même à l'échec, si la campagne le prévoit. Elle se crée aussi à la main.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Formation** › **Assignations**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez la **Personne**, le **Cours** et une **Échéance**.
3. Sélectionnez **Inscrire** : la personne est inscrite au cours et reçoit l'invitation par courriel.

4. Suivez **Statut LMS**, **Avancement (%)** et **Complétée**, qui reflètent l'eLearning.
5. Sélectionnez **Relancer** pour renvoyer l'invitation, ou **Ouvrir le cours** pour le consulter.

Une formation complétée abaisse le score de risque. Des rappels partent seuls chaque jour pour les formations en retard, et le compteur **Rappels envoyés** les compte.

> **NOTE**
> L'avancement n'est enregistré que pour une personne connectée. Une personne sans compte reçoit un accès portail créé pour elle, si le réglage le permet; sinon, elle reste invitée et son avancement attendra qu'elle se connecte.

Préparer un cours de sensibilisation

Les cours sont ceux de l'eLearning, filtrés pour la sensibilisation. La démo n'en contient aucun.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Formation** › **Cours**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et bâtissez le cours comme tout cours eLearning : sections, contenus, quiz.
3. Publiez-le, puis rattachez-le à un modèle de leurre dans **Formation assignée à l'échec**.

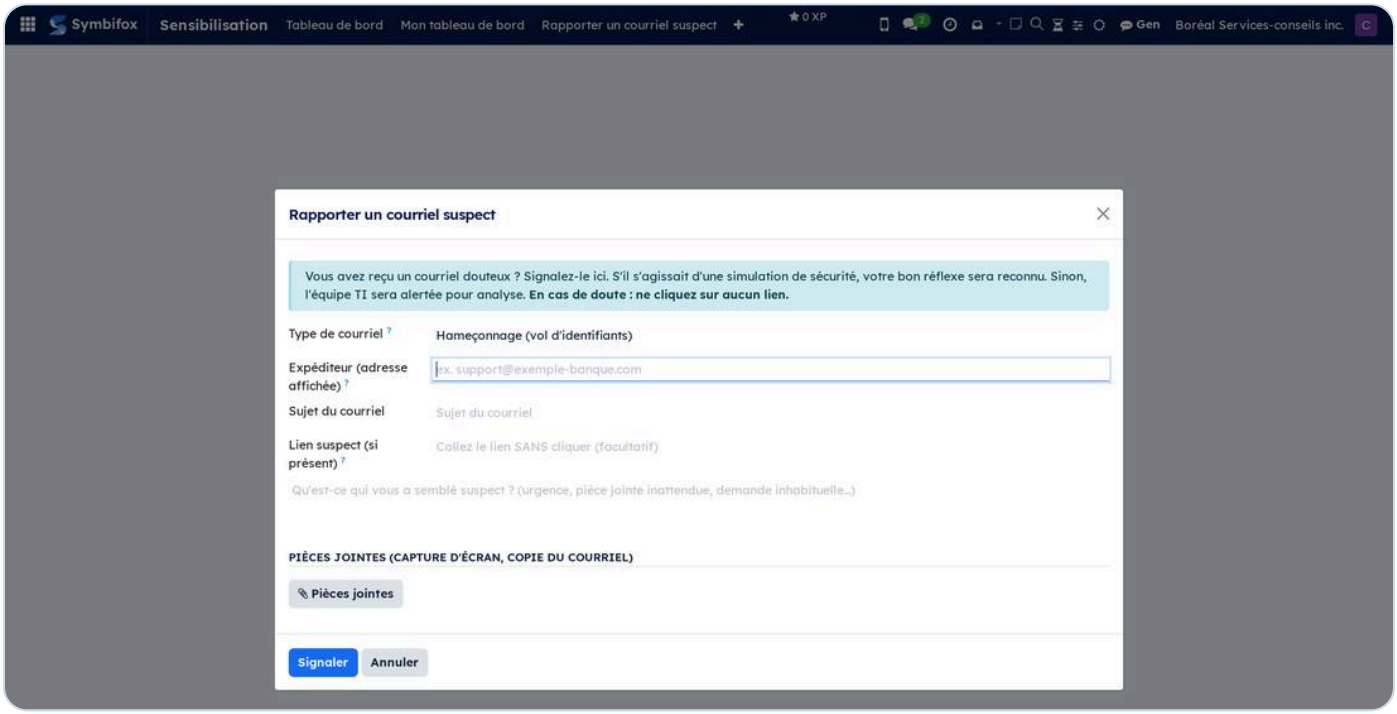
Le cours devient choisissable dans les assignations et dans les modèles.

Rapporter un courriel suspect

Le geste attendu de chaque personne devant un courriel douteux. Aucun droit particulier.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Rapporter un courriel suspect**.
2. Choisissez le **Type de courriel**; en cas de doute, « Autre / je ne suis pas certain ».
3. Saisissez l'**Expéditeur (adresse affichée)** et le **Sujet du courriel**.
4. Collez le **Lien suspect (si présent)** sans le suivre.
5. Dans **Précisions**, dites ce qui vous a semblé étrange : urgence, pièce jointe, demande inhabituelle.
6. Dans **Pièces jointes**, joignez le courriel original au format .eml; une capture d'écran convient aussi.
7. Sélectionnez **Signaler**.

Si le courriel était une de vos simulations, vous êtes crédité et le résultat le note. Sinon, la personne responsable reçoit une activité, et au besoin un billet et une alerte.



Rapporter un courriel suspect

> **ASTUCE**
> Si l'organisation a ouvert l'adresse de signalement réservée aux employés, transférer le courriel suspect à cette adresse, en pièce jointe, crée le signalement sans ouvrir Symbifox.

Trier un signalement

Les simulations reconnues se classent seules; les courriels réels attendent une décision. Réservé au gestionnaire.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Signalements**.
2. Ouvrez un signalement : qui l'a fait, quand, la catégorie, l'expéditeur, le sujet, les précisions, le lien, et l'identifiant du message si un .eml était joint.
3. Sélectionnez **Fausse alerte** si le courriel est légitime.
4. Sélectionnez **Confirmer la menace** si le courriel est malveillant.
5. Facultatif : sélectionnez **Ticket Helpdesk** pour ouvrir un billet dans Assistance.
6. Pour l'enlever des boîtes, sélectionnez **Retirer des boîtes (clawback)** : une opération de retrait pré-remplie s'ouvre.

L'état du signalement change; ses retraits se comptent sur la fiche.

Configurer un connecteur courriel

Le connecteur donne au retrait l'accès aux boîtes internes. Réservé au gestionnaire, avec la personne qui administre le courriel.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Configuration** › **Connecteurs courriel**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le **Type** : Microsoft 365 avec une application autorisée, ou boîtes IMAP avec un mot de passe applicatif par boîte.

3. Saisissez **Hôte IMAP**, **Port IMAP**, **Dossier à balayer** (la boîte de réception par défaut) et **Dossier de quarantaine**.
4. Pour Microsoft 365, saisissez **Tenant ID (Entra)**, **Client ID (app Entra)** et **Secret client**. Le secret est chiffré et ne se relit pas.
5. Choisissez **Boîtes ciblées** et, pour une liste manuelle, saisissez **Adresses (une par ligne)**; pour l'IMAP, déclarez chaque boîte et son mot de passe dans **Boîtes déclarées**.
6. Sélectionnez **Tester la connexion**.

Le test se connecte à la première boîte ciblée et confirme que le retrait pourra y entrer.

Retirer un courriel malveillant des boîtes

Préalables : un signalement confirmé comme menace, un connecteur testé, et le groupe **Purge courriel (clawback)** pour l'exécution.

1. Depuis le signalement, sélectionnez **Retirer des boîtes (clawback)**, ou ouvrez **Sensibilisation** › **Retraits de courriel** puis **Nouveau**.
2. Vérifiez la **Stratégie** : par **Message-ID** exact si le .eml était joint, sinon par **Expéditeur** et **Sujet** à partir de **Reçu depuis**.
3. Choisissez le **Mode de retrait** : quarantaine (un dossier caché de chaque boîte) ou corbeille. Les deux se restaurent.
4. Sélectionnez **Aperçu (sans retrait)** : chaque boîte balayée indique combien de messages correspondent.
5. Si le total dépasse le plafond réglé, un gestionnaire sélectionne **Confirmer le rayon élevé**.
6. Sélectionnez **Exécuter le retrait**.
7. Pour revenir en arrière, sélectionnez **Restaurer (annuler)** : les messages reviennent dans la boîte de réception.

Boîtes balayées liste chaque boîte avec son état, les messages **Trouvés**, **Retirés** et l'**Erreur** éventuelle. Un retrait interrompu reprend seul toutes les cinq minutes.

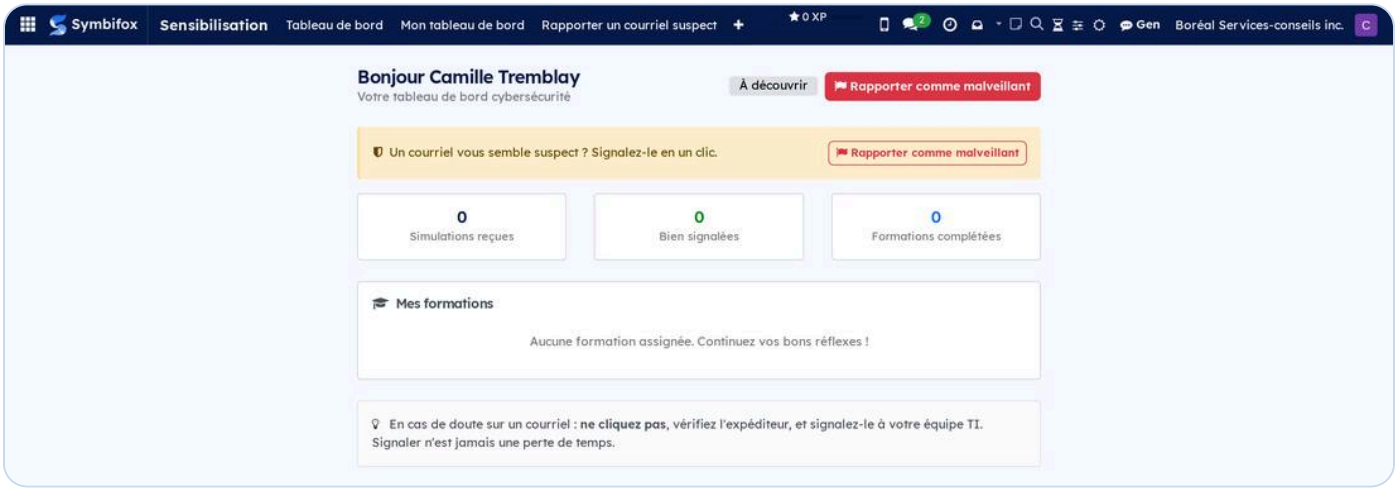
> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> La stratégie par expéditeur et sujet est une approximation. Relisez l'aperçu boîte par boîte avant d'exécuter; un sujet trop générique retirerait des courriels légitimes.

Consulter son propre tableau de bord

Chaque personne voit sa propre résilience, et rien de celle des autres.

1. Ouvrez **Sensibilisation** › **Mon tableau de bord**.
2. Lisez vos tests reçus, vos réactions et vos cours assignés, avec leur avancement.
3. Ouvrez un cours pour le poursuivre.

L'écran s'intitule « Ma cybersécurité » et se lit sans droit particulier.



Mon tableau de bord

Les menus, un à un

Sensibilisation › **Tableau de bord** : la vue de l'organisation pour opérateurs et gestionnaires, décrite dans la vue d'ensemble.

Sensibilisation › **Mon tableau de bord** : la vue personnelle, « Ma cybersécurité », ouverte à tout utilisateur interne.

Sensibilisation › **Rapporter un courriel suspect** : l'assistant de signalement, ouvert à tout utilisateur interne.

Sensibilisation › **Campagnes** : les trois campagnes de la démo, en cartes par état, avec les vues liste et formulaire. L'écran vide propose « Lancez votre première campagne ».



Les campagnes

Sensibilisation › **Résultats** : gestionnaire seulement. Les 34 résultats de la démo, en liste, tableau croisé ou graphique; filtres par campagne, par état et par signalement.

Sensibilisation › **Signalements** : les courriels rapportés par l'équipe. Vide sur la démo : « Aucun courriel signalé. Les courriels signalés par les employés comme suspects arrivent ici. Les simulations reconnues sont classées automatiquement; les courriels réels sont à trier. »

Sensibilisation › **Retraits de courriel** : gestionnaire seulement. Les opérations de retrait, avec le détail par boîte. Vide sur la démo : « Aucun retrait ».

Sensibilisation › **Profils de risque** : gestionnaire seulement. Les 22 profils de la démo, en liste ou en tableau croisé, avec score et niveau.

Sensibilisation › **Formation** : menu de regroupement des deux entrées qui suivent.

Sensibilisation › **Formation** › **Assignations** : les formations assignées, en liste, en cartes par état ou en formulaire. Vide sur la démo.

Sensibilisation › **Formation** › **Cours** : les cours de l'eLearning retenus pour la sensibilisation. Vide sur la démo.

Sensibilisation › **Configuration** : menu de regroupement, gestionnaire seulement.

Sensibilisation › **Configuration** › **Modèles de leurre** : les trois modèles de la démo, en liste et en formulaire. L'écran vide propose « Créez votre premier modèle de leurre ».

Sensibilisation › **Configuration** › **Connecteurs courriel** : les connecteurs vers les boîtes internes. Vide sur la démo.

Référence

Champs du formulaire Campagne

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom de la campagne.	Obligatoire
Société	La société concernée.	Obligatoire, la vôtre
État	Brouillon, préparée, en cours, clôturée, annulée.	Brouillon
Modèle de leurre	Le faux courriel et sa leçon.	Obligatoire
Personnes ciblées, **Listes de diffusion**	Les destinataires; les contacts des listes s'ajoutent aux personnes.	Au moins une personne avant **Préparer**
Date d'envoi planifiée	Si renseignée, la campagne est lancée à cette date par la tâche planifiée.	Vide
Étalement des envois (jours)	Fenêtre de répartition aléatoire des envois; 0 envoie tout d'un coup.	0
Serveur d'envoi	Serveur de courriel sortant pour les leurres.	Vide, serveur par défaut
Assigner la formation à l'échec	Inscrit au cours du modèle toute personne qui suit le lien ou soumet.	Décoché
Campagne UTM, **Envoi de masse**	Les objets du moteur de courriel créés à la préparation.	Calculés
Destinataires, **Envoyés**, **Ouverts**, **Clics**, **Identifiants soumis**, **Signalements**, **Taux d'échec (%)**	Compteurs de la campagne. Le taux d'échec est la part de destinataires qui ont suivi le lien ou soumis.	Calculés

Champs du formulaire Modèle de leurre

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom du modèle.	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Sujet du courriel	Sujet du leurre, personnalisable par destinataire.	Obligatoire
Adresse d'expéditeur, **Nom de l'expéditeur**	Ce que la personne voit comme expéditeur.	Facultatifs
Corps du courriel	Le leurre, avec le lien piégé.	Facultatif
Pièces jointes	Faux documents à ouvrir.	Facultatif
Inclure un code QR (quishing)	Ajoute un code QR qui encode le lien piégé.	Décoché
Difficulté	Facile, moyen, difficile; pondère le score.	Obligatoire
Catégorie	Le type de leurre.	Obligatoire
Comportement de la page d'atterrissage	Ce qui se passe après le clic : leçon immédiate ou faux formulaire.	Obligatoire
Titre de la fausse page, **Habillage de la fausse page**, **Libellé du bouton**	La fausse page de connexion.	Facultatifs
Mesurer la longueur des champs saisis	Enregistre la longueur, jamais la valeur.	Décoché
Page éducative	Le moment d'apprentissage affiché après le clic ou la soumission.	Facultatif
Formation assignée à l'échec	Cours assigné à qui suit le lien ou soumet.	Facultatif

Rapports et exports

Le **Rapport de campagne** s'imprime en PDF depuis une campagne. **Résultats** et **Profils de risque** offrent les vues tableau croisé et graphique, et toutes les listes s'exportent en feuille de calcul par le geste commun d'exportation.

Automatisations

- Toutes les trente minutes, les campagnes dont la date planifiée est arrivée sont lancées, et les rebonds des campagnes en cours sont rapprochés.
- Les leurres d'une campagne étalée partent chacun à leur heure.
- Ouvertures, clics, soumissions et signalements depuis le leurre sont enregistrés à l'instant, par les pages publiques.
- Au clic ou à la soumission, si la campagne le prévoit, l'assignation de formation est créée; une personne sans compte reçoit un accès portail.
- Chaque nuit, les scores de risque sont recalculés; chaque jour, les rappels de formation partent pour les assignations en retard, avec le gabarit « Sensibilisation : invitation à la formation ».
- Un signalement est rapproché de vos simulations; sinon, une activité, un billet et une alerte partent selon les réglages.
- Toutes les cinq minutes, un retrait interrompu reprend là où il en était.

Pages publiques et portail

Chaque destinataire reçoit un lien unique, de la forme `/phish/…`. Il mène à la page d'atterrissage; la même adresse suivie de `/submit` reçoit le faux formulaire, `/lesson` montre la page éducative, `/open.png` est

l'image invisible qui note l'ouverture, et `/report` permet de signaler le leurre depuis la page. Ces pages déclarent toujours la simulation et l'absence de stockage des identifiants.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite n'enrichit Sensibilisation sur la démo. L'application repose en revanche sur trois applications standard : le moteur d'envoi de courriels en masse et le suivi des liens pour l'envoi et la mesure, l'eLearning pour les cours, et Assistance pour les billets ouverts depuis un signalement.

Comprendre

Rien de ce qui est tapé n'est gardé. La fausse page enregistre qu'une soumission a eu lieu et, au plus, la longueur des champs. Aucune colonne ne peut recevoir un identifiant ou un mot de passe : c'est une garantie de conception, pas un réglage.

Pourquoi trois groupes. Savoir qui a cliqué relève des ressources humaines; déplacer du courrier dans toutes les boîtes relève d'un privilège à part. Le groupe Purge est distinct du gestionnaire pour que la personne qui juge la menace ne soit pas forcément celle qui agit dans les boîtes.

Comment se calcule le score. Une soumission pèse plus qu'un clic, un clic plus qu'une ouverture, et un signalement joue en faveur de la personne. Un échec récent compte davantage qu'un échec ancien; un leurre facile raté pèse plus lourd qu'un leurre difficile; une formation terminée atténue le score. Les poids sont des réglages.

Simulation ou vraie menace. Un signalement est comparé aux résultats de vos campagnes dans une fenêtre de quelques jours. S'il correspond, la personne est créditée et rien d'autre ne se passe. Sinon, le signalement devient une menace à trier.

Un retrait est réversible et borné. Le message va dans un dossier de quarantaine, pas à la poubelle; **Restaurer (annuler)** le ramène. Un aperçu peut être exigé avant toute exécution, un plafond de messages demande la confirmation d'un gestionnaire, et l'autorisation d'agir n'est posée que par **Exécuter le retrait** : la reprise automatique refuse d'agir sans elle.

Identifiant exact ou heuristique. Un .eml joint au signalement fournit l'identifiant unique du message, et le retrait est exact. Sans lui, la recherche par expéditeur et sujet dans une fenêtre de jours est une approximation, d'où l'aperçu.

Pourquoi la formation exige un compte. L'eLearning n'enregistre l'avancement que d'une personne connectée. Un accès portail est donc créé pour les personnes sans compte, si le réglage le permet.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Les leurres arrivent dans le courrier indésirable, ou n'arrivent pas.	Le serveur d'envoi n'est pas autorisé pour le domaine expéditeur, ou la passerelle le bloque.	Faites autoriser le serveur et le domaine par la personne qui administre le courriel; testez sur vous-même.
La campagne reste préparée alors que la date est passée.	La tâche planifiée passe toutes les trente minutes.	Attendez le prochain passage, ou sélectionnez **Lancer**.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Les ouvertures ne sont pas comptées.	Le client de courriel bloque les images distantes; l'image d'ouverture n'est pas chargée.	Fiez-vous aux clics et aux soumissions; l'ouverture est un signal partiel.
Un clic n'est attribué à personne.	Le lien du corps n'a pas été inséré avec l'expression indiquée dans l'aide du champ.	Corrigez le **Corps du courriel** du modèle, remettez la campagne en brouillon et préparez-la de nouveau.
La formation reste « invitée » sans avancement.	La personne n'a pas de compte, ou ne s'est pas connectée.	Vérifiez que l'accès portail a été créé; sélectionnez **Relancer**.
Exécuter le retrait ne répond pas.	Vous n'avez pas le groupe **Purge courriel (clawback)**, l'aperçu obligatoire n'a pas été fait, ou le plafond est dépassé sans confirmation.	Faites l'aperçu; demandez la confirmation du rayon élevé; faites exécuter par une personne du groupe Purge.
Tester la connexion échoue.	Identité de l'application ou mot de passe applicatif erroné, ou droits insuffisants sur les boîtes.	Vérifiez les valeurs avec la personne qui administre le courriel; ressaisissez le secret.
Un signalement d'une de vos simulations est resté « à trier ».	Le signalement est arrivé hors de la fenêtre de rapprochement.	Marquez-le **Fausse alerte**; le résultat de la personne se corrige à la main dans **Résultats**.

Voir aussi

- E-mail Marketing et Tracker de liens : le moteur d'envoi et de suivi des leurres.
- Site Web, blogue et eLearning : bâtir les cours de cybersécurité.
- Assistance (billets) : les billets ouverts depuis un signalement.
- Contacts : le niveau de risque sur la fiche de chaque personne.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : le cadre à respecter pour des tests de sécurité internes.



PARTIE 5 · PERSONNES ET ÉQUIPE

Célébrations

Cartes de vœux collectives signées par un lien ou un code QR, calendrier des occasions, et consentement de la personne fêtée avant toute date.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Célébrations, Célébrations : groupes de destinataires · Révisé le 2026-09-12

Célébrations fait signer par tout le bureau une carte d'anniversaire, d'anniversaire d'embauche, de départ ou de félicitations, sans qu'aucun signataire ait à créer un compte. La personne fêtée décide d'abord, dans **Mes célébrations**, si sa date paraît et si l'on peut lui monter une carte; tant qu'elle n'a pas répondu, rien ne se passe. Un calendrier des occasions prévient la personne qui organise dix jours avant, et la carte part d'elle-même à la date choisie, avec un PDF et une page souvenir. L'application s'adresse à toute l'équipe pour répondre et signer, et aux personnes qui organisent les cartes.

Vue d'ensemble

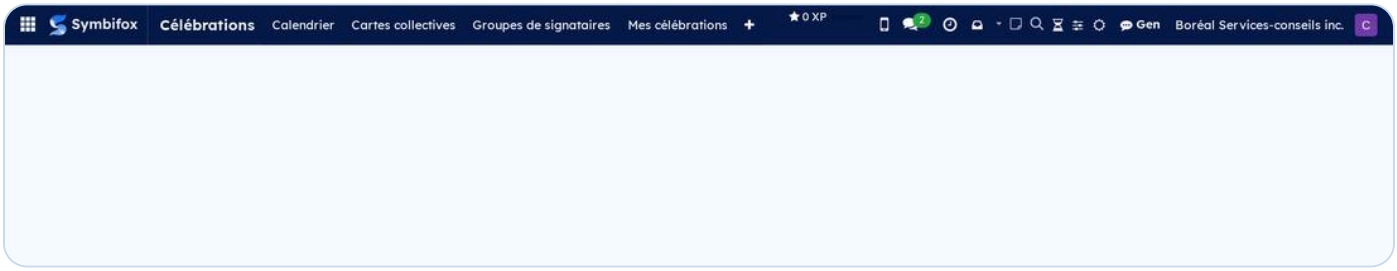
Sept notions suffisent.

- Le **profil de célébration** : la réponse de chaque personne, donnée une fois dans **Mes célébrations**. Quatre réponses possibles : en attente, oui avec un tableau, oui mais sans tableau, non merci. On y saisit le jour et le mois, jamais l'année.
- L'**occasion** : une date au calendrier (anniversaire, anniversaire d'embauche et ses jalons) ou un moment sans date (bienvenue, départ, retraite, félicitations, rétablissement, condoléances, jalon chez un client).
- La **carte collective**, appelée tableau de vœux à l'écran : la page où l'on signe, atteinte par un lien ou un code QR.
- Le **mot** : un message, une photo ou un GIF, écrit au clavier ou tracé à la main, signé d'un nom.
- Le **groupe de signataires** : des personnes, des services ou des contacts qui reçoivent le lien une fois chacun. Il se réutilise d'une carte à l'autre.
- La **livraison** : le moment où la personne fêtée découvre sa carte, par courriel, avec un PDF et une page souvenir à garder.
- Le **merci** : le mot que la personne fêtée renvoie ensuite aux signataires.

Deux règles distinguent l'approche. La date vient de la personne, jamais du dossier des ressources humaines : l'application ne lit pas la date de naissance du dossier employé, elle demande. Et la surprise tient dans le droit d'accès : la personne fêtée ne voit pas sa carte avant la livraison, quel que soit le chemin (liste, recherche, export).

Les personnes et les services viennent d'Employés, les contacts fêtés hors de l'organisation de Contacts, l'annonce des cartes peut passer par un canal de Discussion, et un miroir facultatif pose les dates dans Calendrier.

L'écran le plus parlant est celui par lequel tout commence : **Mes célébrations**, la réponse de la personne.



Mes célébrations

Configuration

Accès et droits

Deux groupes, à choisir dans la section **Célébrations** de la fiche d'un utilisateur (**Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**).

Groupe	Ce qu'il ouvre
Aucun (tout utilisateur interne)	**Mes célébrations**, le **Calendrier** et les **Cartes collectives** ouvertes, pour signer et suivre. Personne ne voit jamais son propre tableau avant la livraison, ni le profil d'un autre.
Organiser des cartes	Crée des occasions et des cartes, tient les **Groupes de signataires**, invite, modère, livre. L'onglet **Signataires** d'une carte lui est réservé.
Configurer les célébrations	Tout ce qui précède, plus la section **Célébrations** des Paramètres.

Le menu **Configuration** › **Profils (dépannage)** n'est visible que de l'administrateur de Symbifox.

Paramètres

Ouvrez **Paramètres**, puis la section **Célébrations**.

Réglage	Effet
Prévenir la personne qui organise (jours avant)	Délai du rappel avec le bouton qui crée la carte.
Horizon du calendrier (jours)	Jusqu'où les occasions à venir sont posées d'avance.
Un tableau est mince en deçà de (messages)	Seuil de la relance « tableau mince ».
Relancer un tableau mince (jours avant livraison)	Quand cette relance part.
Effacer les cartes livrées après (mois)	0 garde tout. Sinon, une carte livrée depuis plus longtemps est effacée avec ses mots et ses images; la personne fêtée a déjà la sienne.
Plafond d'invitations par envoi	Au-delà, l'envoi est refusé plutôt que de saturer la file de courriels. Découpez le groupe.
Poser les célébrations dans l'agenda Odoo	Éteint par défaut. Coché, les dates acceptées avec un tableau paraissent dans le calendrier, donc sur les téléphones synchronisés; jamais celles des personnes discrètes.

Réglage	Effet
Personne qui organise par défaut	Sert quand la personne fêtée n'a pas de gestionnaire.
Canal où annoncer les cartes	Canal de Discussion où les cartes ouvertes sont annoncées.

> **IMPORTANT**
> Le miroir d'agenda envoie une entrée vers les téléphones et les agendas synchronisés de tous ceux qui la voient. Un retrait fait le mois suivant ne la rattrape pas. Laissez-le éteint tant que l'équipe n'en a pas discuté.

Données de base

Rien n'est obligatoire : les occasions naissent des réponses que les gens donnent eux-mêmes. Trois gestes préparent le terrain.

1. Créez un ou deux **Groupes de signataires** (un par service, par exemple).
2. Choisissez la **Personne qui organise par défaut** dans les Paramètres.
3. Demandez à la personne qui administre Symbifox d'activer la tâche planifiée « Célébrations : inviter à répondre », livrée désactivée, pour que chacun reçoive une seule invitation à répondre. Sans elle, invitez l'équipe à ouvrir **Mes célébrations** par un message.

Premiers pas

Ce parcours se joue sur la démo Boréal, connecté comme Camille Tremblay. Tous les écrans y sont vides au départ : c'est vous qui les remplissez.

1. Ouvrez **Célébrations** › **Mes célébrations**. Votre profil s'ouvre.
2. Dans **Ce que je souhaite**, choisissez « Oui, avec un tableau », saisissez **Jour** et **Mois**, cochez **Souligner aussi mon anniversaire d'embauche**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Allez à **Calendrier** et sélectionnez **Nouveau**. Choisissez le **Type** « Félicitations », une **Personne soulignée** parmi vos collègues et un **Intitulé**, sans date. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez **Créer la carte**. Une carte s'ouvre, déjà remplie : titre, personne fêtée, vous comme personne qui organise, livraison prévue.
5. Choisissez un **Thème**, écrivez le **Mot d'introduction**, puis sélectionnez **Ouvrir aux signatures**.
6. Sélectionnez **Voir la page**. La page publique s'ouvre : écrivez un mot, signez-le de votre nom et publiez-le.
7. Revenez sur la carte : l'onglet **Signatures** montre votre mot. Sélectionnez **Livrer maintenant**. Votre collègue reçoit la carte par courriel, avec le PDF et la page souvenir.

Tâches courantes

Répondre à l'invitation

Chaque personne répond une fois, et peut changer d'avis quand elle veut.

1. Ouvrez **Célébrations** › **Mes célébrations**.

2. Dans **Ce que je souhaite**, choisissez « Oui, avec un tableau », « Oui, mais sans tableau » ou « Non merci ».
3. Saisissez le **Jour** et le **Mois**; l'année n'est pas demandée.
4. Cochez **Souligner aussi mon anniversaire d'embauche** si vous le souhaitez.
5. Facultatif : saisissez une **Adresse personnelle où garder mes cartes**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Votre date paraît au calendrier dès la prochaine passe quotidienne, si vous avez dit oui. « Non merci » vous retire de tout à l'instant : occasions supprimées, cartes ouvertes annulées, et plus jamais d'invitation.

> **NOTE**
> Un refus est invisible. Ni vos collègues, ni les ressources humaines, ni la personne qui organise ne voient qui a dit non; la liste ne montre aucun trou, aucun décompte.

Créer une occasion

Les anniversaires et les anniversaires d'embauche se posent seuls. Les autres occasions se créent à la main, avec ou sans date. Réservé au groupe **Organiser des cartes**.

1. Ouvrez **Célébrations** › **Calendrier**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le **Type** : bienvenue, départ, retraite, félicitations, rétablissement, condoléances, ou un jalon d'embauche.
3. Choisissez la **Personne soulignée**, ou le **Contact souligné** pour un jalon chez un client.
4. Saisissez l'**Intitulé** et, si le moment a une date, la **Date**.
5. Pour l'ancienneté, saisissez le **Nombre d'années**.
6. Choisissez la **Personne qui organise**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

L'occasion reste « à venir » jusqu'à la livraison de sa carte ou jusqu'à ce que vous la marquiez passée.

Créer la carte d'une occasion

Le rappel reçu dix jours avant porte le bouton; le formulaire de l'occasion aussi.

1. Ouvrez l'occasion, depuis le rappel ou depuis **Célébrations** › **Calendrier**.
2. Sélectionnez **Créer la carte**.
3. Complétez la carte comme décrit dans la tâche suivante.

Le bouton n'apparaît pas si la personne a répondu « Oui, mais sans tableau » : **Tableau permis** est alors décoché sur l'occasion.

Préparer une carte collective

La carte réunit les mots; sa préparation prend quelques minutes. Réservé au groupe **Organiser des cartes**.

1. Ouvrez **Célébrations** › **Cartes collectives**, puis sélectionnez **Nouveau**, ou partez d'une occasion.
2. Saisissez le **Titre**; choisissez la **Personne fêtée** ou le **Contact fêté**, et au besoin le **Nom affiché** et le **Courriel de livraison**.
3. Choisissez le **Thème** parmi les quatre proposés et, au besoin, une **Image de fond**.
4. Dans l'onglet **Mot d'introduction**, écrivez ce que les gens liront en arrivant.
5. Vérifiez **Livraison prévue** : la personne fêtée ne voit rien avant ce moment.

6. Cochez **Approuver les messages** si vous voulez relire chaque mot avant qu'il paraisse, et **Accepter les images** pour les photos et les GIF.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

La carte existe en brouillon. La personne fêtée en est aussitôt retirée des abonnés du fil de discussion et ne la voit pas.

Ouvrir la carte aux signatures et partager le lien

Une carte ouverte devient une page publique pour qui a le lien.

1. Ouvrez la carte et sélectionnez **Ouvrir aux signatures**.
2. Copiez le **Lien à partager**, ou imprimez le **Code QR** pour la cuisine.
3. Sélectionnez **Voir la page** pour vérifier le rendu.
4. Partagez le lien où vous voulez : courriel, canal d'équipe, affiche.

Si un canal d'annonce est réglé, la carte y est annoncée. Les groupes de signataires reçoivent le lien à l'ouverture, une fois chacun.

Créer un groupe de signataires

Un groupe évite de ressaisir les mêmes personnes à chaque carte. Réservé au groupe **Organiser des cartes**.

1. Ouvrez **Célébrations** › **Groupes de signataires**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom**.
3. Ajoutez des **Personnes**, des **Services** (tous leurs membres actifs, lus au moment de l'envoi) ou des **Contacts** hors de l'organisation.
4. Saisissez une **Note** au besoin, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Le compteur **Adresses** indique combien de personnes recevront le lien. La personne fêtée en est toujours retirée, même si elle fait partie du service.

Inviter les signataires

Les invitations partent à l'ouverture de la carte; ce bouton sert à relancer ou à ajouter des gens.

1. Ouvrez la carte, onglet **Signataires**.
2. Ajoutez des **Groupes de signataires** ou des **Autres signataires** pour cette carte seulement.
3. Sélectionnez **Inviter les signataires**.

Chaque adresse ne reçoit le lien qu'une fois, même si elle figure dans deux groupes. Le fil de discussion note un nombre de personnes invitées, jamais de noms : la personne fêtée le lit après la livraison.

Signer une carte

Aucun compte n'est nécessaire : le lien ou le code QR suffit.

1. Ouvrez le lien reçu. La page montre le mot d'introduction et les mots déjà déposés.
2. Écrivez votre message, ou tracez-le au doigt, au stylet ou à la souris dans le canevas prévu.
3. Facultatif : cochez l'affichage en écriture manuscrite, ou ajoutez une photo ou un GIF.
4. Saisissez votre nom dans la signature, puis publiez.

Votre mot paraît sur la page, ou attend l'approbation si la personne qui organise modère. Le tracé est gardé en traits vectoriels : il reste net dans le PDF et prend la couleur du thème.

Modérer les mots

Un lien public reste un lien public. La modération se fait sur la carte, par la personne qui organise.

1. Ouvrez la carte, onglet **Signatures**.
2. Ouvrez un mot en attente et publiez-le, ou retirez-le.

Les compteurs **Mots** et **Mots visibles** se mettent à jour. L'adresse d'origine d'un mot est conservée jusqu'à l'effacement de la carte, pour retracer un abus.

Livrer une carte

La livraison part seule à l'heure prévue; **Livrer maintenant** l'avance.

1. Ouvrez la carte et vérifiez l'onglet **Signatures**.
2. Sélectionnez **Livrer maintenant**, ou laissez venir **Livraison prévue**.

La personne fêtée reçoit un courriel avec le lien de sa carte, le PDF et la page souvenir en pièces jointes; l'adresse personnelle donnée dans son profil reçoit la même chose. Sur la carte livrée, une enveloppe s'ouvre sous les confettis, une seule fois par navigateur; « Rejouer l'ouverture » la ramène.

> **NOTE**
> Une carte vide n'est jamais livrée. Elle est retenue, et la personne qui organise reçoit une activité, une seule fois.

Projeter le diaporama

Pour l'écran de la cuisine ou l'appel d'équipe.

1. Ouvrez la carte et sélectionnez **Diaporama**.
2. Passez la fenêtre en plein écran.

Les mots défilent en fondu, avec leurs images.

Couper un lien qui a fui

Si le lien de la carte circule hors du bureau, un nouveau lien remplace l'ancien.

1. Ouvrez la carte et sélectionnez **Couper le lien**.
2. Partagez à nouveau le **Lien à partager**, puis sélectionnez **Inviter les signataires**.

L'ancien lien ne mène plus nulle part. Les mots déjà déposés restent.

Annuler une carte

1. Ouvrez la carte et sélectionnez **Annuler**.

La carte n'est plus accessible et ne sera pas livrée. Un « Non merci » de la personne fêtée annule de lui-même les cartes ouvertes à son nom.

Remercier les signataires

Réservé à la personne fêtée, depuis le lien qui lui a été envoyé à la livraison.

1. Ouvrez le lien reçu dans le courriel de livraison.
2. Écrivez votre mot dans le formulaire de remerciement et envoyez-le.

Le merci paraît sur la carte et sur la page de signature fermée, et il est envoyé une fois aux personnes invitées par courriel, à celles qui ont signé connectées et à la personne qui organise. Les gens passés par le code QR le lisent sur la page.

Marquer une occasion passée

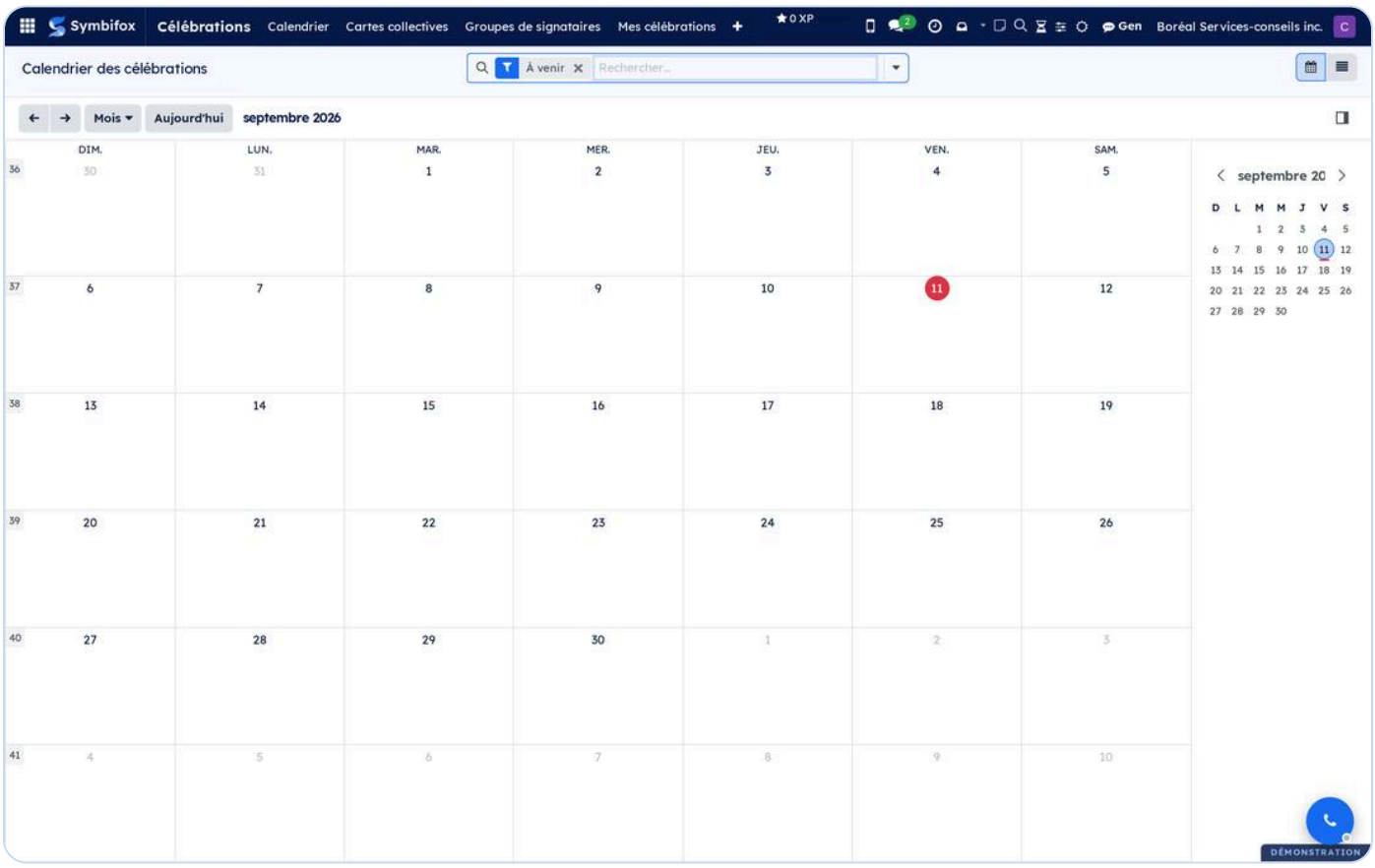
Une occasion sans date ne se ferme pas d'elle-même.

1. Ouvrez **Célébrations** › **Calendrier** et ouvrez l'occasion.
2. Sélectionnez **Marquer passée**.

L'occasion quitte la liste des occasions à venir.

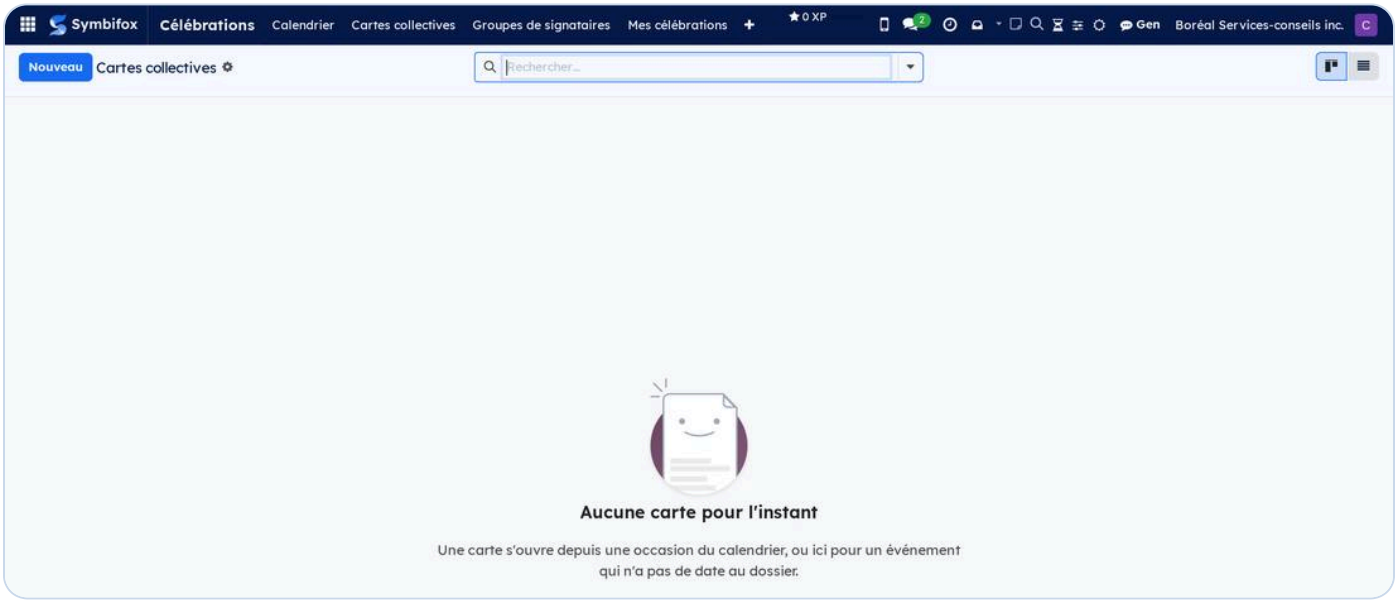
Les menus, un à un

Célébrations › **Calendrier** : les occasions à venir, en calendrier, en liste ou en formulaire, avec **Créer la carte** et **Marquer passée** sur chaque fiche. Vide sur la démo, avec ce texte d'aide : « Rien au calendrier pour l'instant. Les occasions naissent des réponses que les gens donnent eux-mêmes dans Mes célébrations. Aucune date n'est prise dans le dossier RH. Une promotion, un rétablissement, un départ se créent ici, avec ou sans date. »



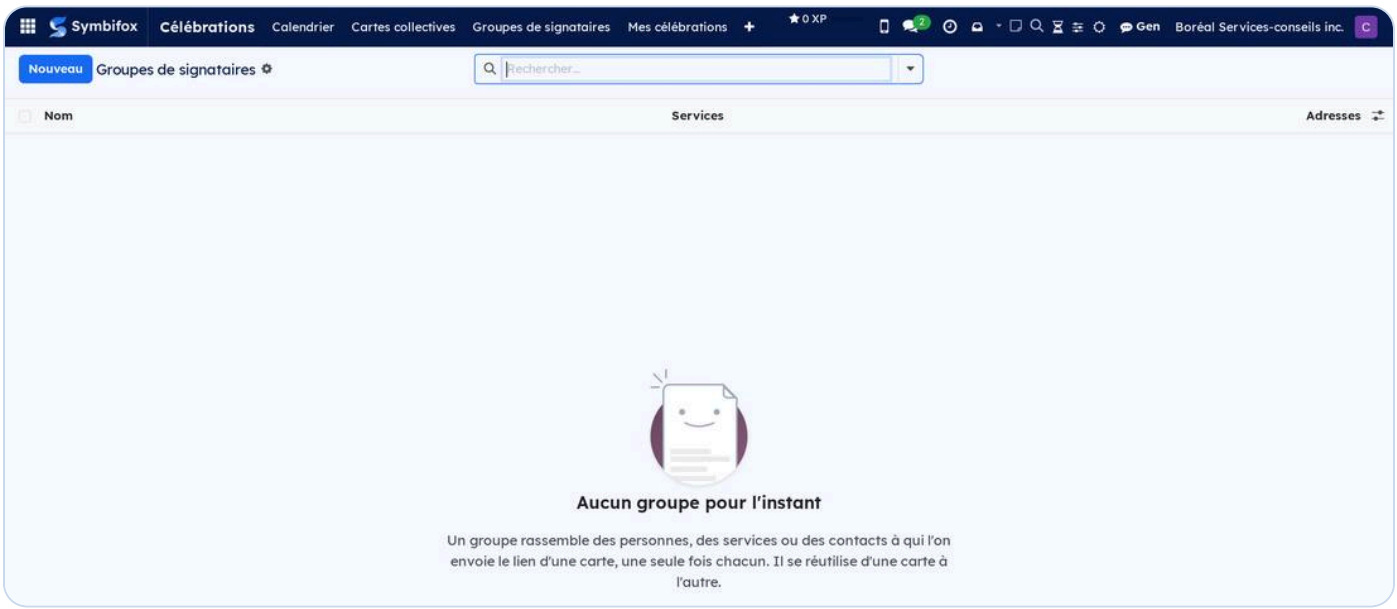
Le calendrier

Célébrations › **Cartes collectives** : les cartes, en cartes par état, en liste ou en formulaire. Vide sur la démo : « Aucune carte pour l'instant. Une carte s'ouvre depuis une occasion du calendrier, ou ici pour un événement qui n'a pas de date au dossier. »



Les cartes collectives

Célébrations › **Groupes de signataires** : groupe **Organiser des cartes**. Les groupes réutilisables, en liste et en formulaire. Vide sur la démo : « Aucun groupe pour l'instant. Un groupe rassemble des personnes, des services ou des contacts à qui l'on envoie le lien d'une carte, une seule fois chacun. Il se réutilise d'une carte à l'autre. »

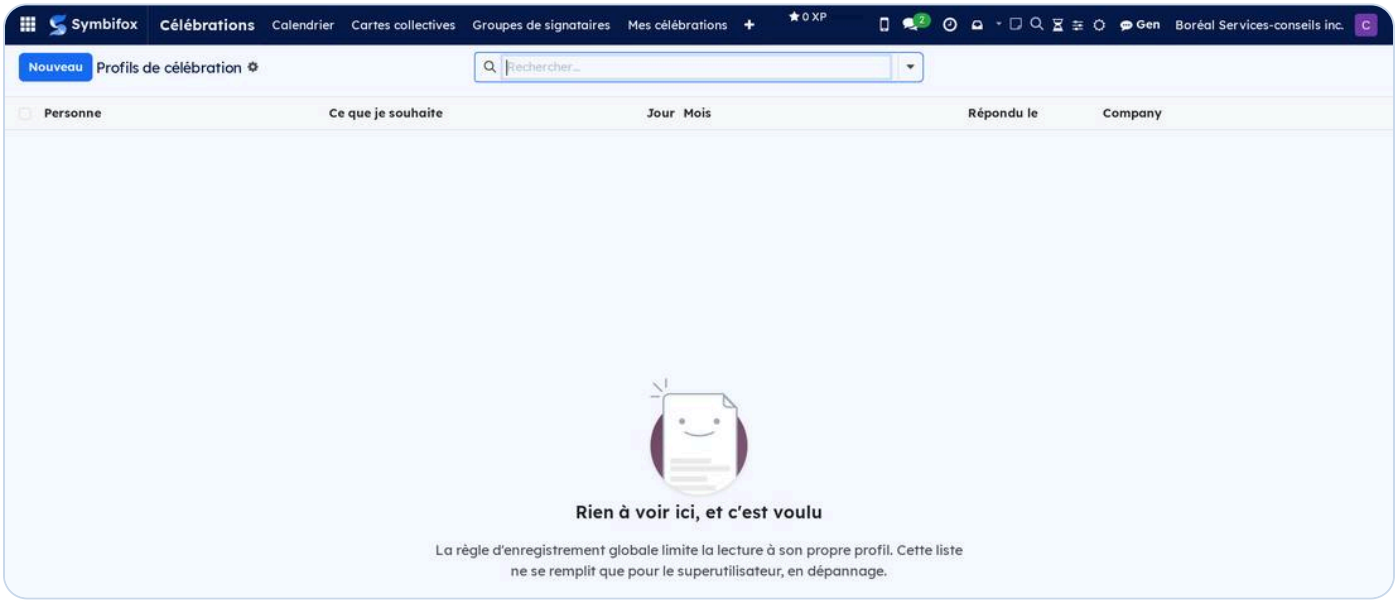


Les groupes de signataires

Célébrations › **Mes célébrations** : votre profil de célébration, ouvert directement en formulaire. C'est le seul profil que vous verrez jamais.

Célébrations › **Configuration** : menu de regroupement, groupe **Configurer les célébrations**.

Célébrations › **Configuration** › **Profils (dépannage)** : administrateur seulement. La liste des profils, qui ne se remplit que pour le superutilisateur : « Rien à voir ici, et c'est voulu. La règle d'enregistrement globale limite la lecture à son propre profil. »



Profils (dépannage)

Référence

Champs du formulaire Mes célébrations

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Personne	La personne décrite par le profil.	Obligatoire, vous
Ce que je souhaite	En attente, oui avec un tableau, oui mais sans tableau, non merci. Tant que la réponse est en attente, rien n'est affiché et personne n'est sollicité.	En attente
Jour, **Mois**	La date à souligner, sans l'année.	Vides
Souligner aussi mon anniversaire d'embauche	La date d'entrée en poste, sans l'âge.	Décoché
Adresse personnelle où garder mes cartes	Les cartes livrées y sont aussi envoyées, en PDF et en page souvenir. Personne d'autre ne la voit.	Vide
Répondu le, **Invitation envoyée le**	Le suivi de la réponse et de l'unique invitation.	Calculés

Champs du formulaire Occasion

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Type	Anniversaire, embauche et jalons, bienvenue, départ, retraite, félicitations, rétablissement, condoléances.	Obligatoire
Intitulé	Le titre de l'occasion.	Calculé si vide
Date	Vide pour une occasion sans date.	Facultatif

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Personne soulignée, **Contact souligné**, **Nom**	Qui l'on souligne : un collègue, ou un contact hors de l'organisation.	L'un des deux
Nombre d'années	Pour l'ancienneté seulement; l'âge n'est jamais calculé.	Facultatif
Personne qui organise	Le gestionnaire de la personne, ou la personne par défaut des Paramètres.	Pré-rempli
Tableau permis	Décoché quand la personne a dit « Oui, mais sans tableau ».	Calculé
Rappel envoyé, **Entrée d'agenda**, **Tableaux de vœux**	Le suivi de l'occasion.	Calculés

Champs du formulaire Tableau de vœux

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Le titre de la carte.	Obligatoire
Occasion	L'occasion d'origine, s'il y en a une.	Facultatif
Personne fêtée, **Contact fêté**, **Nom affiché**, **Courriel de livraison**	À qui la carte s'adresse et où elle part.	Selon le cas
Personne qui organise	Qui tient la carte.	Obligatoire, vous
Thème, **Image de fond**	L'habillage de la page.	Thème obligatoire
Mot d'introduction	Onglet du même nom : ce que les gens lisent en arrivant.	Facultatif
Livraison prévue	Avant ce moment, la personne fêtée ne voit rien.	Obligatoire, 13 h le jour de l'occasion
Approuver les messages, **Accepter les images**	Modération et médias.	Décoché, coché
Lien à partager, **Code QR**, **Lien de la personne fêtée**	Le lien public, son code QR, et le lien réservé à la personne fêtée avec sa clé de merci.	Calculés
Groupes de signataires, **Autres signataires**, **Personnes invitées**	Onglet **Signataires**, réservé aux organisateurs.	Facultatifs
Mots, **Mots visibles**, **Livré le**, **Merci reçu le**	Le suivi de la carte.	Calculés

Champs du formulaire Groupe de signataires

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le nom du groupe.	Obligatoire
Personnes, **Services**, **Contacts**	Qui reçoit le lien; les services sont lus au moment de l'envoi.	Facultatifs
Adresses	Combien d'adresses recevront le lien.	Calculé
Note	Un mot sur l'usage du groupe.	Facultatif

Rapports et exports

La **Carte souvenir** est le PDF de la carte, imprimable depuis la carte et joint au courriel de livraison. La page souvenir, jointe elle aussi, est une page complète (feuille de style, police et images comprises, sans aucun script ni lien vers le système) qui s'ouvre depuis un disque dans dix ans, GIF animés compris. Au-delà de 15 Mo, la pièce est retenue et le fil de discussion le dit.

Automatisations

- Chaque jour, les occasions à venir sont posées jusqu'à l'horizon réglé, à partir des réponses des gens.
- Chaque jour, la personne qui organise reçoit, au délai réglé, le rappel avec le bouton qui crée la carte (gabarit « Célébrations : rappel à qui organise »).
- Chaque heure, les cartes dont l'heure de livraison est arrivée sont livrées, sauf les cartes vides, retenues avec une activité.
- Chaque jour, une carte trop mince à quelques jours de la livraison vaut une relance (« Célébrations : le tableau est mince »).
- Chaque jour, si le réglage le demande, les cartes livrées depuis plus de N mois sont effacées.
- Chaque jour, si la tâche est activée, une invitation à répondre part à qui n'a jamais répondu, une seule fois (« Célébrations : invitation à répondre »).
- À l'ouverture d'une carte et à chaque relance, le lien part aux signataires (« Célébrations : invitation à signer »); à la livraison, le courriel de livraison; après le merci, le message aux signataires.

Pages publiques et portail

Une carte ouverte vit à une adresse de la forme `/celebration/…`, propre à la carte : la page de signature, la carte elle-même, le diaporama, le PDF, la page souvenir et le code QR y sont servis sans compte. Le formulaire de merci n'apparaît qu'avec la clé contenue dans le lien envoyé à la personne fêtée.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_celebrations_email` (Célébrations, groupes de destinataires). Il ajoute, dans l'onglet **Signataires** d'une carte, le champ **Groupes de destinataires** : les groupes déjà entretenus pour le composeur de courriels (« Équipe de projet », « Direction ») deviennent une source de signataires, à côté des groupes du module. Le groupe se résout avec vos droits, jamais au-delà : un groupe partagé par quelqu'un d'autre ne permet pas d'écrire à des contacts que vous ne voyez pas. Il s'installe de lui-même quand Courriels est présent, et ne contribue rien si la fonction des groupes y est éteinte.

Comprendre

Pourquoi demander plutôt que lire le dossier. La date de naissance du dossier employé porte l'année, n'est lisible que des ressources humaines, et se trouve le plus souvent vide. L'application ne la lit jamais : elle demande le jour et le mois, une fois, et retient la réponse. Cela règle la vie privée et la donnée manquante d'un même geste.

Quatre réponses, pas une case. Une case cochée ne distingue pas « jamais répondu » de « a dit non ». Cette différence décide si l'on redemande l'an prochain : on ne redemande jamais à qui a dit non.

Un refus qui ne se voit pas. Aucun décompte de personnes masquées, aucune entrée grise, aucun marqueur sur la fiche employé, et la règle de lecture des profils s'applique aussi aux organisateurs, aux ressources humaines et aux administrateurs. Sinon, « pourquoi il n'y a pas eu de carte pour X » cesserait d'être une question sans réponse.

La surprise tient dans le droit d'accès. Une liste, un export, un rapport ou la recherche contourneraient un simple masquage d'écran; ils ne contournent pas une règle d'enregistrement. La personne fêtée est aussi retirée des abonnés du fil dès la création de la carte.

Le retrait vaut à la seconde. Un « Non merci » supprime les occasions à venir, retire les entrées d'agenda et annule les cartes ouvertes dans le même geste. Laisser la passe nocturne s'en charger laisserait une carte partir le matin même.

Le rappel fait exister la fonction. Un calendrier que personne ne regarde ne fabrique pas de cartes. Le rappel dix jours avant, avec le bouton, est ce qui fait qu'une carte existe.

Ce que les groupes ne disent pas. La signature est libre et sans compte, donc « qui n'a pas encore signé » n'est pas une donnée qu'on possède. Le fil de discussion reçoit un compte, jamais des noms.

Pourquoi un fichier. Une carte dans la base disparaît un jour avec le compte, puis avec la politique de conservation. Le PDF et la page souvenir partent avec la livraison, aussi à l'adresse personnelle si la personne l'a donnée. Une carte de départ arrive le jour où l'adresse de travail se ferme : c'est le cas prévu.

Les images restent chez vous. Photos et GIF sont téléversés; aucune recherche d'images chez un tiers, qui exporterait qui travaille ici. Le tracé à la main est gardé en coordonnées, jamais en image, et redessiné dans la couleur du thème.

L'ouverture animée se coupe. Elle ne se joue qu'une fois par navigateur, un geste la saute, et elle disparaît pour qui a demandé moins de mouvement à son appareil.

Ce que l'application refuse de faire. Aucun point, aucun palmarès de qui signe le plus (Fox Quest est là, et ce serait facile), aucune cagnotte, aucune vidéo, aucune analyse par personne.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Personne n'a reçu d'invitation à répondre.	La tâche planifiée « Célébrations : inviter à répondre » est livrée désactivée.	Faites-la activer par l'administrateur, ou invitez l'équipe à ouvrir **Mes célébrations**.
Ma date n'est pas au calendrier.	La réponse est encore « en attente », ou la date dépasse l'horizon réglé.	Répondez « Oui » dans **Mes célébrations**; attendez la passe quotidienne.
Le bouton **Créer la carte** manque sur une occasion.	La personne a répondu « Oui, mais sans tableau ».	Rien à faire : c'est son choix, et il n'est pas affiché.
La carte n'a pas été livrée à l'heure.	Elle était vide : une carte sans mot est retenue.	Lisez l'activité reçue, obtenez des mots, puis sélectionnez **Livrer maintenant**.
L'envoi des invitations est refusé.	Le groupe dépasse le **Plafond d'invitations par envoi**.	Découpez le groupe et invitez en deux fois.
Un collègue arrivé hier dans le service n'a pas reçu le lien.	Les services sont lus au moment de l'envoi; il est arrivé après.	Sélectionnez **Inviter les signataires** : seules les adresses nouvelles sont écrites.

Symptôme	Cause probable	Correctif
La personne fêtée dit ne pas voir sa carte.	Elle n'est pas encore livrée : c'est voulu.	Attendez **Livraison prévue** ou livrez maintenant.
Le courriel de livraison n'a pas de pièce jointe.	Les fichiers dépassent 15 Mo.	Lisez le fil de discussion; le lien de la carte donne accès au PDF et à la page souvenir.

Voir aussi

- Employés : les personnes et les services dont les groupes de signataires se composent.
- Contacts : souligner un jalon chez un client.
- Discussion : le canal où annoncer les cartes.
- Calendrier : le miroir d'agenda facultatif.
- Courriels : les groupes de destinataires que le module pont ajoute aux cartes.
- Fox Quest (ludification) : ce que Célébrations refuse volontairement d'imiter.



PARTIE 5 · PERSONNES ET ÉQUIPE

Plans d'étage

Le plan de chaque étage dessiné depuis des fiches : zones, postes, appareils et câbles, avec l'occupant de chaque poste et l'appareil derrière chaque forme.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Plans d'étage, Plans d'étage : hébergement · Révisé le 2026-09-12

Plans d'étage remplace l'image du plan rangée dans un dossier par un plan vivant : chaque salle, chaque poste de travail, chaque appareil posé dessus est une fiche, avec son fil de discussion et ses photos. On y retrouve qui est assis où, ce qui est branché à quoi et, avec la gestion d'hébergement, quel appareil demande de l'attention. L'application s'adresse à la personne qui tient les lieux ou le parc informatique pour dessiner, et à toute l'équipe pour consulter. Le résultat : un plan imprimable et exportable, toujours à jour parce qu'il est la base elle-même.

Vue d'ensemble

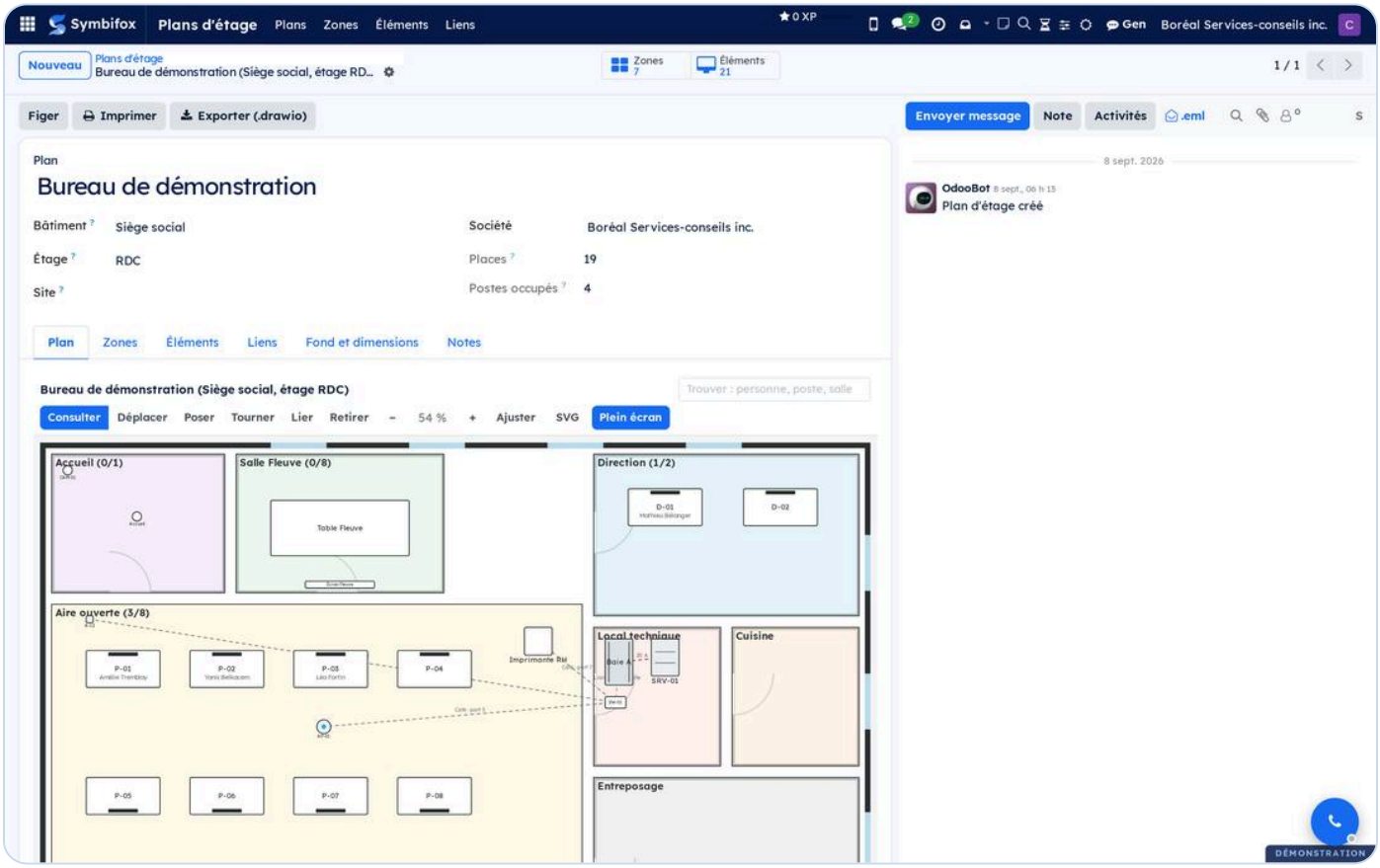
Quatre objets composent un plan.

- Le **plan** : un étage, aux dimensions réelles en centimètres, sur un fond d'image PNG ou JPEG facultatif. Un plan se travaille aussi sur fond blanc.
- La **zone** : un rectangle nommé, d'une nature donnée : bureau fermé, salle de réunion, aire ouverte, local technique, entreposage, accueil, cuisine, sanitaires, circulation. Chaque zone a un nombre de places, et son occupation se calcule.
- L'**élément** : ce qui est posé sur le plan : poste de travail, table, imprimante, écran mural, commutateur, borne Wi-Fi, serveur, baie, prise réseau, téléphone, caméra. Un élément sait dans quelle zone il se trouve sans qu'on le lui dise, et qui l'occupe.
- Le **lien** : un câble entre deux éléments du même plan (réseau cuivre, fibre, électrique, autre), le début d'un schéma de câblage tracé au même endroit que le plan.

Le plan se lit et se dessine dans Symbifox, dans l'onglet **Plan** de sa fiche, avec six outils : consulter, déplacer (avec une poignée de redimensionnement), poser, tourner, lier, retirer. Chaque geste écrit dans les fiches, et une forme glissée se cale sur la grille. Un plan figé ne se modifie plus, jusqu'à ce qu'on le rouvre.

Les postes se rattachent aux personnes d'Employés : depuis la fiche d'un employé, **Sur le plan** mène à son poste, surligné. Avec Gestion d'hébergement, une forme peut représenter un appareil du parc ou un serveur, et le plan colore ce qui demande de l'attention.

La démo Boréal fournit un étage de 18 m sur 12 m : sept zones, huit postes en aire ouverte, un local technique câblé et un fond de plan dessiné pour l'occasion.



Le plan de la démo

Configuration

Accès et droits

Tout utilisateur interne lit les plans : un plan sert d'abord à trouver quelqu'un ou quelque chose. Un seul groupe s'ajoute, dans la section **Plans d'étage** de la fiche d'un utilisateur (**Paramètres** › **Utilisateurs et sociétés** › **Utilisateurs**).

Groupe	Ce qu'il ouvre
Aucun (tout utilisateur interne)	Lecture des plans, des zones, des éléments et des liens; consultation dans l'éditeur; impression et export; **Sur le plan** depuis une fiche d'employé.
Gestion	Création et modification : dessiner, poser, lier, figer, rouvrir, dupliquer.

Chaque société ne voit que ses plans. Sur la démo, Camille Tremblay a le groupe **Gestion**.

Paramètres

Plans d'étage n'a aucun réglage dans **Paramètres** ni de menu de configuration. Les natures de zones, d'éléments et de liens sont fixes.

Données de base

Un plan, avec ses dimensions et, si vous en avez un, son fond. Rien d'autre : les zones, les éléments et les liens se posent ensuite, directement sur le dessin.

> **ASTUCE**
> Un plan d'architecte en format vectoriel se convertit en image PNG avant d'être posé en fond. Donnez ensuite au plan la largeur et la profondeur réelles de ce que l'image montre : le fond est étiré aux dimensions du plan, et la grille est alors à l'échelle.

Premiers pas

Ce parcours se joue sur la démo Boréal, connecté comme Camille Tremblay.

1. Ouvrez **Plans d'étage** › **Plans**. La carte de l'unique plan de la démo montre sa vignette et ses compteurs de zones, d'éléments et de liens.
2. Ouvrez le plan. L'onglet **Plan** dessine l'étage : les sept zones, les huit postes de l'aire ouverte, le local technique et ses câbles.
3. Avec l'outil consulter, sélectionnez un poste de travail. Son infobulle donne son étiquette, sa zone et la personne qui l'occupe.
4. Ouvrez l'onglet **Zones** : chaque zone y est listée avec ses places et ses postes occupés.
5. Allez à Employés et ouvrez la fiche d'une personne assise sur le plan. Sélectionnez le bouton d'accès rapide **Sur le plan** : le plan s'ouvre avec son poste surligné.
6. Revenez au plan et sélectionnez **Imprimer**. Le PDF en format lettre paysage sort avec la légende et l'inventaire par zone.

Tâches courantes

Créer un plan d'étage

Un plan par étage, avant tout dessin. Réservé au groupe **Gestion**.

1. Ouvrez **Plans d'étage** › **Plans**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom du **Plan**, le **Bâtiment** (« Siège social ») et l'**Étage** (« RDC », « 2 »).
3. Facultatif : choisissez le **Site**, l'organisation ou l'adresse du bâtiment.
4. Dans l'onglet **Fond et dimensions**, saisissez la **Largeur (cm)** et la **Profondeur (cm)** réelles, et le **Pas de la grille (cm)** sur lequel les formes se caleront.
5. Facultatif : téléversez le **Fond de plan**, en PNG ou JPEG.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'onglet **Plan** montre l'étage vide, ou le fond, prêt à recevoir les zones.

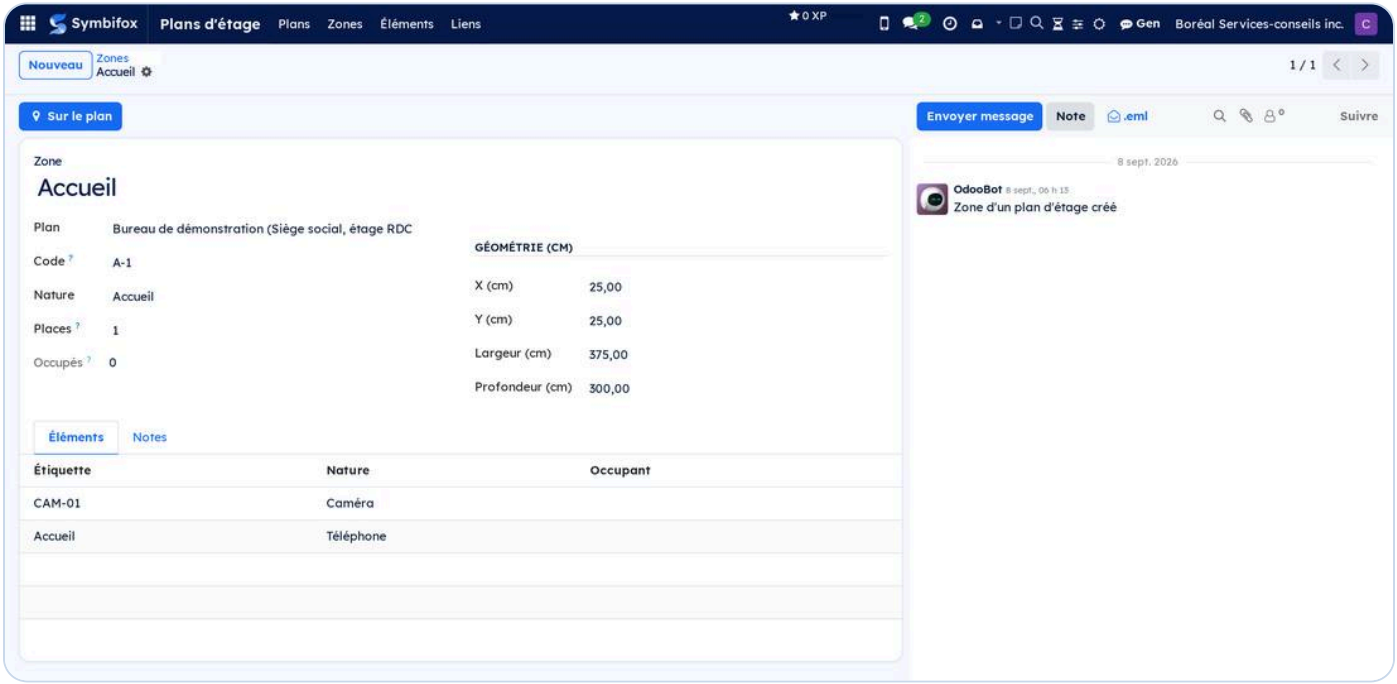
Poser une zone

Les zones se dessinent dans l'éditeur ou se saisissent dans l'onglet **Zones**.

1. Ouvrez le plan, onglet **Plan**, et choisissez l'outil poser.
2. Choisissez la nature de zone, puis tracez le rectangle sur le plan.

3. Ouvrez la zone créée, saisissez son nom dans **Zone**, un **Code** (« B-204 », « SR-1 ») et ses **Places**.
4. Facultatif : choisissez une **Couleur** et écrivez des **Notes**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La zone paraît sur le plan avec son nom. Une salle en L se pose en deux zones.



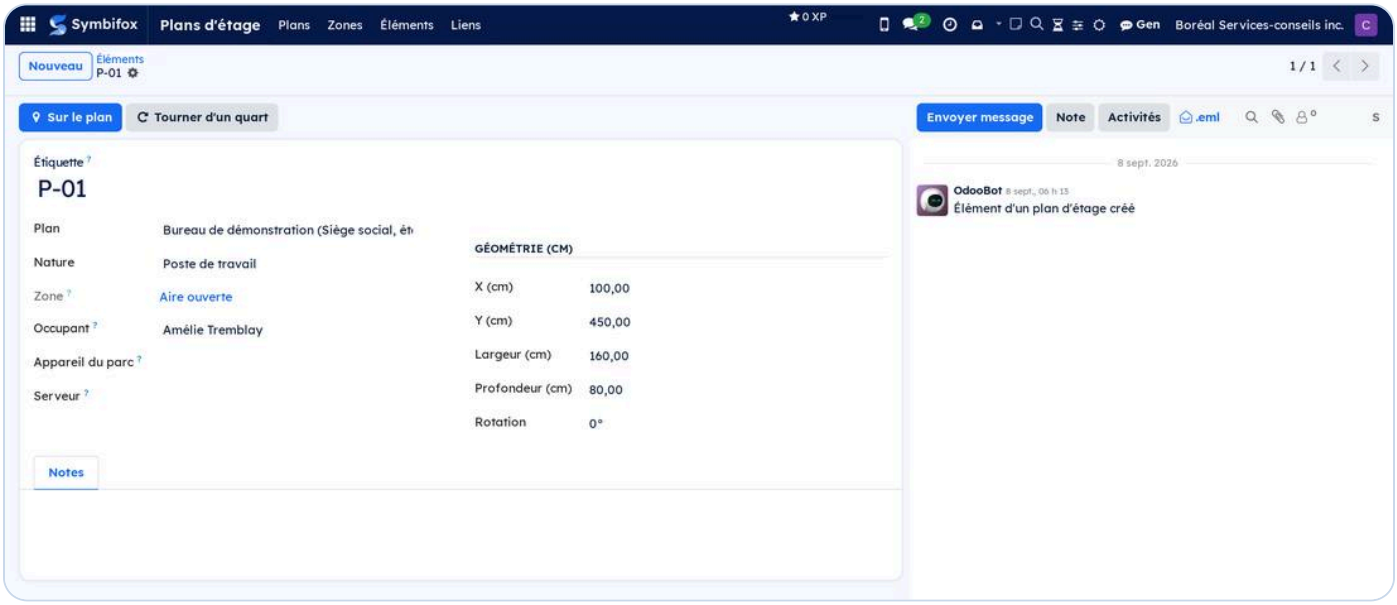
Une zone

Poser un élément

Postes, imprimantes, prises, appareils : tout ce qui a une fiche.

1. Ouvrez le plan, onglet **Plan**, et choisissez l'outil poser.
2. Choisissez la **Nature** de l'élément, puis posez-le sur le plan.
3. Ouvrez l'élément et saisissez son **Étiquette**, ce qui s'écrit sur le plan (« P-12 », « Imprimante RH »).
4. Pour un poste de travail, choisissez l'**Occupant**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La **Zone** de l'élément se déduit de sa position : celle qui contient son centre, la plus petite s'il y en a plusieurs. L'élément porte son fil de discussion et ses photos.



Un élément

Déplacer, redimensionner ou tourner une forme

Le plan se corrige au geste, sans ressaisir de coordonnées.

1. Ouvrez le plan, onglet **Plan**, et choisissez l'outil déplacer.
2. Faites glisser la forme : elle se cale sur la grille.
3. Faites glisser sa poignée pour la redimensionner.
4. Pour la tourner, choisissez l'outil tourner et sélectionnez la forme, ou sélectionnez **Tourner d'un quart** sur la fiche de l'élément.

Les champs **X (cm)**, **Y (cm)**, **Largeur (cm)**, **Profondeur (cm)** et **Rotation** de la fiche reflètent le geste. Les formes tournent par quart de tour.

Affecter une personne à un poste et la retrouver

Le plan répond à « où est assise cette personne ».

1. Ouvrez **Plans d'étage** › **Éléments** et ouvrez le poste de travail.
2. Choisissez l'**Occupant**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Pour retrouver la personne, ouvrez sa fiche dans Employés et sélectionnez **Sur le plan**.

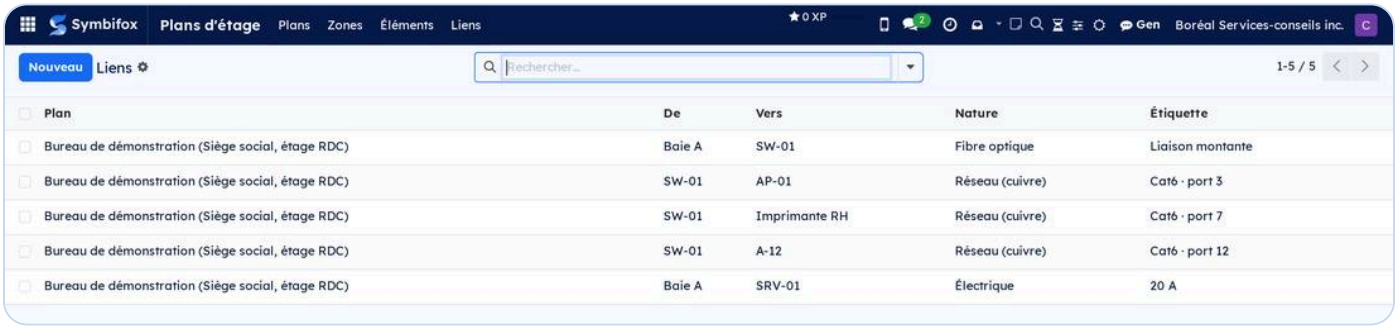
Le plan s'ouvre avec le poste surligné. Si la personne a deux postes sur deux plans, une liste propose de choisir. Le compteur **Postes occupés** du plan et **Occupés** de la zone se mettent à jour.

Tracer un lien

Un câble entre deux éléments du même plan.

1. Ouvrez le plan, onglet **Plan**, et choisissez l'outil lier.
2. Sélectionnez l'élément de départ, puis l'élément d'arrivée.
3. Ouvrez le lien créé et choisissez sa **Nature** : réseau cuivre, fibre, électrique ou autre.
4. Saisissez une **Étiquette** (« A-12 », « Cat6 », « 20 A »), puis sélectionnez **Enregistrer**.

Le lien se trace entre les deux formes. Le compteur **Liens** de chaque élément le compte.



Les liens

Retirer une forme

1. Ouvrez le plan, onglet **Plan**, et choisissez l'outil retirer.
2. Sélectionnez la forme.

La fiche est supprimée avec ses liens. Pour garder l'historique, archivez plutôt l'élément depuis sa fiche.

Figer et rouvrir un plan

Un plan validé ne doit plus bouger par accident.

1. Ouvrez le plan et sélectionnez **Figer**.
2. Pour reprendre le dessin, sélectionnez **Rouvrir**.

Un plan figé se consulte, s'imprime et s'exporte, mais ne se modifie plus : **Plan figé** est coché.

Imprimer le plan

1. Ouvrez le plan et sélectionnez **Imprimer**.

Le PDF sort en format lettre paysage, avec la légende des natures et l'inventaire par zone.

Exporter le plan

Deux sorties, selon ce que vous voulez en faire.

1. Ouvrez le plan et sélectionnez **Exporter (.drawio)** pour obtenir un fichier diagrams.net, avec les formes de sa bibliothèque « Floorplans » et un calque par nature. Finissez-y les murs, les portes et les fenêtres.
2. Depuis l'onglet **Plan**, exportez le dessin en SVG, fond compris, pour l'insérer dans un document.

Le fichier se télécharge; le plan dans Symbifox reste la référence.

Dupliquer un plan

Deux étages identiques, ou un réaménagement à essayer sans toucher au plan en place.

1. Ouvrez le plan et sélectionnez **Action** › **Dupliquer**.
2. Renommez la copie et sélectionnez **Enregistrer**.

La copie emporte les zones, les éléments et les liens, refaits sur les copies.

Poser un appareil du parc sur le plan

Avec Gestion d'hébergement, une forme représente un appareil ou un serveur réel.

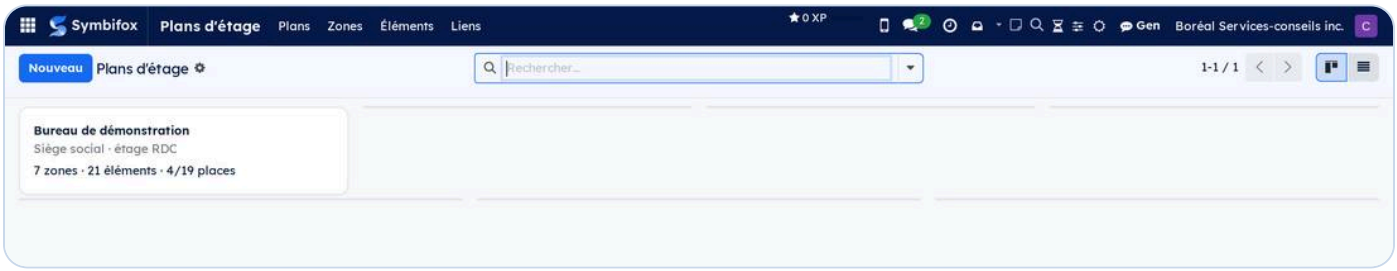
1. Ouvrez l'élément (un serveur, un commutateur, une borne) depuis **Plans d'étage** › **Éléments**.

2. Choisissez l'**Appareil du parc** ou le **Serveur** qu'il représente, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Sinon, partez de la fiche de l'appareil dans Gestion d'hébergement et sélectionnez **Sur le plan** : le plan s'ouvre sur sa place, ou propose de la choisir.

Sur le plan, sélectionner la forme ouvre la fiche de l'appareil; l'infobulle dit qui l'a, son système et son état; le contour passe au rouge (système en fin de vie, appareil en réparation ou retiré, serveur décommissionné) ou à l'ambre (garantie échue, serveur en maintenance). Un appareil n'est posé qu'à un seul endroit.

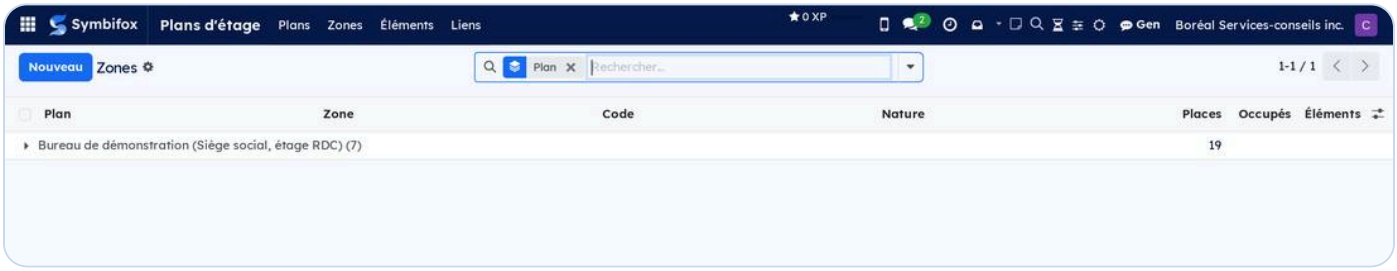
Les menus, un à un

Plans d'étage › **Plans** : les plans en cartes (une par étage, avec vignette et compteurs), en liste ou en formulaire. Un seul plan sur la démo. L'écran vide propose « Dessinez le premier plan : un plan par étage, aux dimensions réelles. Posez-y les salles, les postes et les appareils : chacun devient une fiche, avec son fil et ses photos. »



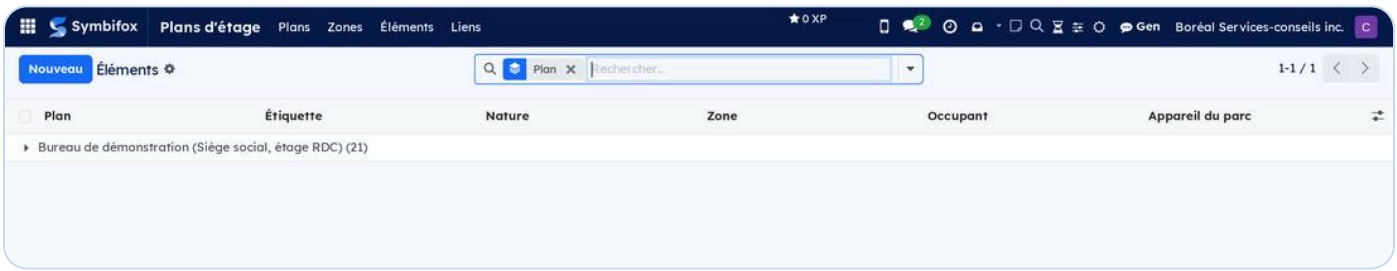
Les plans

Plans d'étage › **Zones** : les sept zones de la démo en liste, avec plan, nom, code, nature, places et occupés. Groupez par plan ou par nature. Chaque fiche porte **Sur le plan** et l'onglet **Éléments**.



Les zones

Plans d'étage › **Éléments** : les 21 éléments de la démo en liste, avec plan, étiquette, nature, zone déduite et occupant. Filtrez par nature pour inventorier les prises ou les postes. Chaque fiche porte **Sur le plan** et **Tourner d'un quart**.



Les éléments

Plans d'étage › **Liens** : les cinq câbles de la démo, avec plan, départ, arrivée, nature et étiquette.

Référence

Champs du formulaire Plan d'étage

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Plan	Le nom du plan.	Obligatoire
Bâtiment, **Étage**, **Ordre**	Où il se situe et son rang dans la liste.	Facultatifs
Site, **Société**	L'adresse du bâtiment et la société.	Facultatifs, société courante
Fond de plan, **Vignette**	L'image de fond (PNG ou JPEG) et l'aperçu calculé.	Facultatif, calculé
Largeur (cm), **Profondeur (cm)**	Les dimensions réelles de l'étage.	Obligatoires
Pas de la grille (cm)	Ce sur quoi les formes se calent.	Obligatoire
Plan figé	Coché par **Figer**.	Décoché
Notes	Onglet **Notes**.	Facultatif
Zones, **Éléments**, **Liens**, **Places**, **Postes occupés**	Compteurs et onglets.	Calculés

Champs du formulaire Zone

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Plan	Le plan de la zone.	Obligatoire
Zone, **Code**	Le nom et le code court.	Nom obligatoire
Nature	Bureau fermé, salle de réunion, aire ouverte, local technique, entreposage, accueil, cuisine, sanitaires, circulation.	Obligatoire
X (cm), **Y (cm)**, **Largeur (cm)**, **Profondeur (cm)**	Position et dimensions du rectangle.	Posés par le dessin
Places	Combien de personnes la zone accueille.	0
Occupés	Postes de la zone auxquels une personne est affectée.	Calculé
Couleur, **Notes**, **Ordre**	Habillage et remarques.	Facultatifs

Champs du formulaire Élément

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Plan	Le plan de l'élément.	Obligatoire

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Étiquette	Ce qui s'écrit sur le plan.	Facultatif
Nature	Poste de travail, table, imprimante, écran mural, commutateur, borne Wi-Fi, serveur, baie, prise réseau, téléphone, caméra.	Obligatoire
X (cm), **Y (cm)**, **Largeur (cm)**, **Profondeur (cm)**, **Rotation**	Position, dimensions et orientation par quart de tour.	Posés par le dessin
Zone	Déduite de la position.	Calculé
Occupant	Qui travaille là.	Facultatif
Appareil du parc, **Serveur**	L'appareil ou le serveur que la forme représente (module d'hébergement).	Facultatifs
Notes, **Liens**	Remarques et nombre de câbles.	Facultatif, calculé

Champs du formulaire Lien

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Plan	Le plan des deux éléments.	Obligatoire
De, **Vers**	Les deux éléments reliés.	Obligatoires
Nature	Réseau cuivre, fibre, électrique, autre.	Obligatoire
Étiquette	Le repère du câble.	Facultatif

Rapports et exports

Le rapport **Plan d'étage** s'imprime en PDF, format lettre paysage, avec la légende et l'inventaire par zone. **Exporter (.drawio)** produit un fichier pour diagrams.net; l'onglet **Plan** exporte le dessin en SVG. Les listes de zones, d'éléments et de liens s'exportent en feuille de calcul par le geste commun d'exportation.

Automatisations

- La zone d'un élément se déduit de sa position à chaque déplacement.
- L'occupation d'une zone et les postes occupés d'un plan se recalculent à chaque affectation.
- Le serveur redessine le plan entier après chaque geste de l'éditeur.
- Avec le module d'hébergement, la couleur du contour et l'infobulle d'une forme se lisent sur la fiche de l'appareil à chaque affichage; le plan ne stocke rien sur l'appareil.
- Aucune tâche planifiée.

Pages publiques et portail

Plans d'étage n'a aucune page publique ni portail.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_floorplan_hosting` (Plans d'étage, hébergement). Il ajoute sur chaque élément les champs **Appareil du parc** et **Serveur**, et sur chaque appareil et serveur de Gestion d'hébergement le bouton **Sur le plan**. Sélectionner la forme ouvre la fiche de l'appareil quand vous avez le droit de la lire; sinon, la forme montre les faits (nom, état, système) comme un tableau d'affichage. Le contour passe au rouge ou à l'ambre selon l'état de l'appareil, et l'infobulle dit qui l'a. Il s'installe de lui-même quand les deux modules sont présents; rien à activer.

Comprendre

Pourquoi des fiches plutôt qu'une image. Une image de plan ne sait pas qui est assis où ni ce qui est branché à quoi, et elle se périme le jour du premier déménagement. Ici, l'image d'architecte reste ce qu'elle est, un fond; ce qui vit dessus est en base, avec son fil de discussion, ses photos et son historique.

Ce que le module ne dessine pas. Les murs, les portes et les fenêtres ne se dessinent pas ici : ils viennent du fond de plan, ou se finissent dans diagrams.net après export. Le module porte ce qui a une fiche, pas la maçonnerie.

Pourquoi le fond est une image matricielle. Un fichier vectoriel d'architecte peut contenir un script; le servir tel quel serait servir ce script avec. On le convertit en PNG avant de le poser.

Des rectangles, tournés par quart de tour. Les zones et les éléments sont des rectangles. Une salle en L se pose en deux zones; un poste en biais se pose au plus près.

La grille. Une forme glissée se cale sur le pas de la grille, réglé sur le plan. Un pas de 50 cm suffit pour des bureaux; un local technique se dessine avec un pas plus fin.

Le serveur a toujours raison. Chaque geste de l'éditeur écrit dans les fiches, puis le serveur renvoie le plan entier : le dessin ne calcule rien de son côté, et deux personnes qui regardent le même plan voient la même chose.

La fiche de l'appareil reste la vérité. Avec le module d'hébergement, le plan ne stocke aucun fait sur l'appareil : il lit sa fiche. Un appareil n'est posé qu'à un seul endroit; le poser ailleurs le déplace.

Un plan figé. Figer protège un plan validé contre un glissement accidentel; rouvrir est un geste volontaire.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le fond de plan paraît étiré ou écrasé.	Les dimensions du plan ne correspondent pas à ce que l'image montre.	Corrigez **Largeur (cm)** et **Profondeur (cm)** dans l'onglet **Fond et dimensions**.
Impossible de poser le fond d'architecte.	Le fichier est vectoriel (SVG).	Convertissez-le en PNG ou JPEG avant de le téléverser.
Les formes ne bougent plus.	Le plan est figé.	Sélectionnez **Rouvrir**.

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'élément indique une mauvaise zone.	Son centre tombe dans une autre zone, ou dans deux zones imbriquées.	Déplacez l'élément, ou ajustez le rectangle de la zone.
Sur le plan manque sur la fiche d'un employé.	Aucun poste ne porte cette personne en **Occupant**.	Ouvrez le poste dans **Éléments** et affectez-le.
Sélectionner une forme d'appareil ouvre l'élément, pas l'appareil.	Vous n'avez pas le droit de lire la fiche de l'appareil.	Demandez l'accès à Gestion d'hébergement; la forme montre déjà les faits.
Un appareil refuse d'être posé une deuxième fois.	Un appareil n'est posé qu'à un seul endroit.	Déplacez la forme existante ou retirez-la avant de le reposer.

Voir aussi

- Employés : les personnes affectées aux postes et le bouton **Sur le plan**.
- Gestion d'hébergement : les appareils et les serveurs posés sur le plan.
- Cartographies de processus : l'autre usage de diagrams.net dans Symbifox.
- Les gestes communs à toutes les applications : dupliquer, archiver, exporter une liste.

PARTIE 6

Sécurité, conformité et vie privée

Loi 25 et autres cadres, audits TI, jetons OTP, transferts sécurisés, licences musicales.



Vie privée (Loi 25 et autres cadres)



Audit TI



Transferts sécurisés



Tokens OTP



Licences musicales



PARTIE 6 · SÉCURITÉ, CONFORMITÉ ET VIE PRIVÉE

Vie privée (Loi 25 et autres cadres)

Consentements prouvables, classification des documents, calendrier de conservation, campagnes de destruction et registre scellé, sous la Loi 25 ou un autre cadre.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Vie privée, Cadre de confidentialité : GDPR (UE), Cadre de confidentialité : Privacy Act 2020 (Nouvelle-Zélande), Cadre de confidentialité : LPRPDE / PIPEDA (Canada), Cadre de confidentialité : UK GDPR (Royaume-Uni), Loi 25 Suite · Révisé le 2026-09-12

L'application **Vie privée** tient le registre des consentements que vous obtenez, les préférences de contact de chaque personne, et le cycle de vie des documents qui contiennent des renseignements personnels. Elle s'adresse à la personne responsable de la protection des renseignements personnels, à la direction et à toute personne qui demande un consentement au quotidien. Le résultat concret : pour chaque consentement, la version exacte du texte accepté, la date et le canal; pour chaque destruction, une entrée scellée au registre et un certificat. La Loi 25 du Québec est le cadre intégré; d'autres cadres s'ajoutent par module.

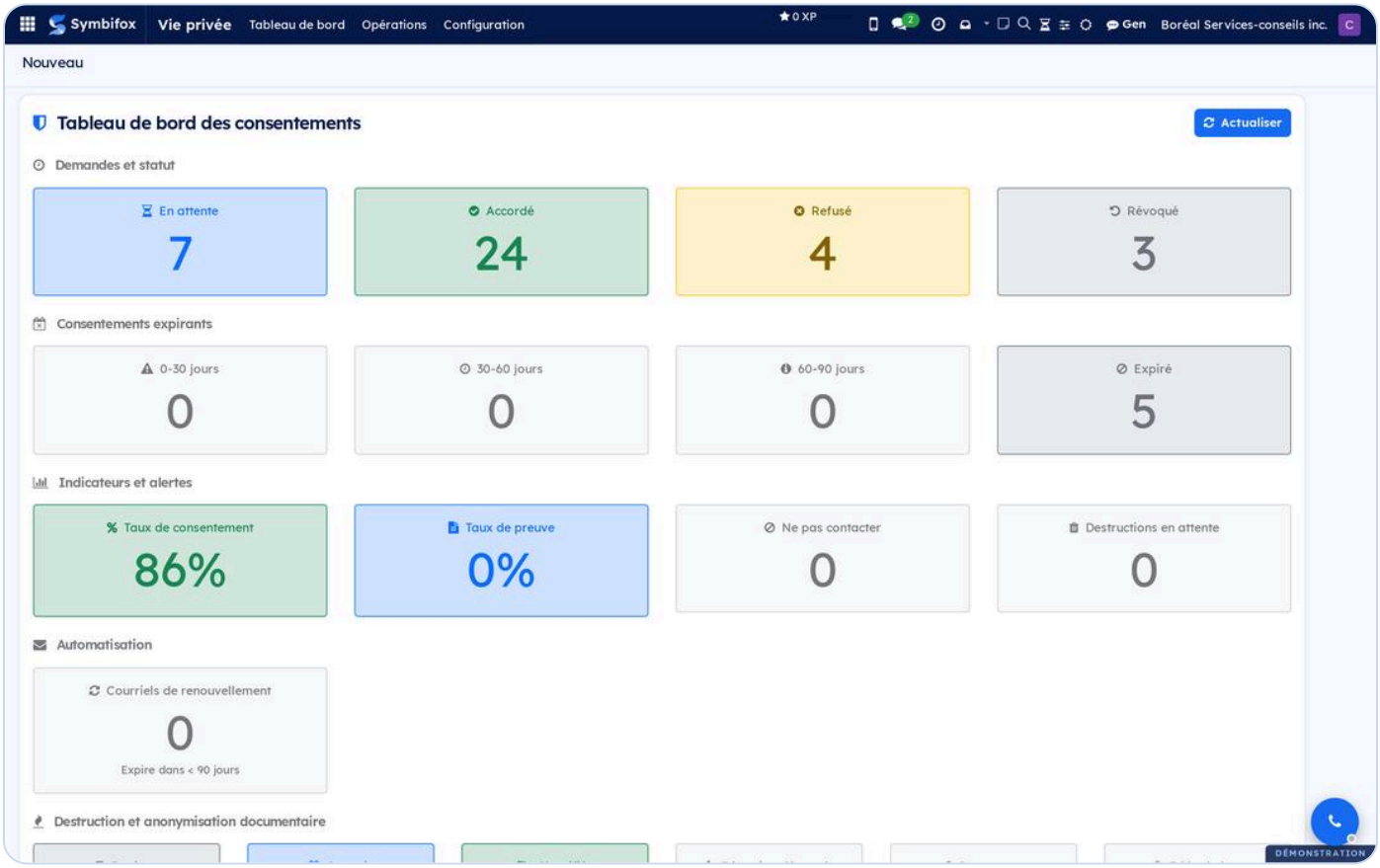
Vue d'ensemble

Le vocabulaire de l'application tient en quelques mots. Une **finalité** dit pourquoi vous collectez un renseignement (marketing, enregistrement d'une rencontre, référence client). Un **avis** est le texte présenté à la personne; il est versionné et chaque version porte une empreinte, ce qui permet d'affirmer plus tard ce qui a été accepté. Un **consentement** relie une personne (le sujet), une finalité, une version d'avis et des **preuves** (fichier signé, capture, journal du portail). Les **préférences de contact** disent par quel canal une personne accepte d'être jointe, avec un interrupteur **Ne pas contacter** qui prime sur tout.

Le volet documentaire suit la même logique. Le **calendrier de conservation** fixe, par type de document, une durée et un sort final. Une **classification documentaire** rattache un enregistrement de Symbifox (une candidature, un dossier de projet, une facture) à une catégorie de renseignements personnels, à un niveau de sensibilité et à une règle du calendrier, d'où se calcule une date de fin de rétention. Les **demandes de destruction** et les **campagnes de destruction** exécutent la sortie des documents arrivés à terme; chaque exécution alimente le **registre de destruction**, immuable et chaîné par empreinte. Les **évaluations d'anonymisation** documentent les trois critères du règlement québécois avant qu'un jeu de données soit traité comme anonyme.

Tout cela s'appuie sur un **cadre réglementaire** : la Loi 25 par défaut, ou le RGPD, le UK GDPR, la LPRPDE ou le Privacy Act 2020 de la Nouvelle-Zélande si le module correspondant est installé. Le cadre porte les faits (autorité, titre du responsable, âge du consentement, délais de déclaration) que les courriels et les certificats citent.

Le tableau de bord ouvre l'application. Chaque indicateur est un bouton qui mène à la liste filtrée correspondante.



Le tableau de bord

L'application s'insère dans Contacts (onglet **Vie privée (Loi 25)** et boutons d'accès rapide), dans Projet (onglet **Consentements**) et dans le portail client, où la personne répond elle-même à une demande. Les signatures passent par DocuSeal ou LibreSign; la signature native de Symbifox est décrite dans Signatures électroniques.

Configuration

Accès et droits

Trois groupes se superposent. **Utilisateur vie privée** consulte les consentements, les classifications et le registre. **Gestionnaire vie privée** crée et modifie les consentements, les classifications et les campagnes, crée des demandes de destruction, et voit le menu **Configuration**. **Responsable vie privée** approuve et exécute les destructions, approuve les évaluations d'anonymisation et accède au **Registre de destruction**. Les groupes se donnent dans **Paramètres** › **Utilisateurs**. Les personnes du portail ne voient que leurs propres consentements et préférences.

Paramètres

Le cadre réglementaire par défaut se choisit sur la société, dans **Paramètres** › **Sociétés**, champ **Cadre de confidentialité par défaut**. Il peut être remplacé enregistrement par enregistrement (consentement, avis, règle de conservation, évaluation). Les intégrations de signature se règlent sous **Vie privée** › **Configuration** › **DocuSeal** ou **LibreSign**; chaque configuration a un bouton **Tester la connexion**. Les rappels automatiques se définissent sous **Séquences de courriels**.

Données de base

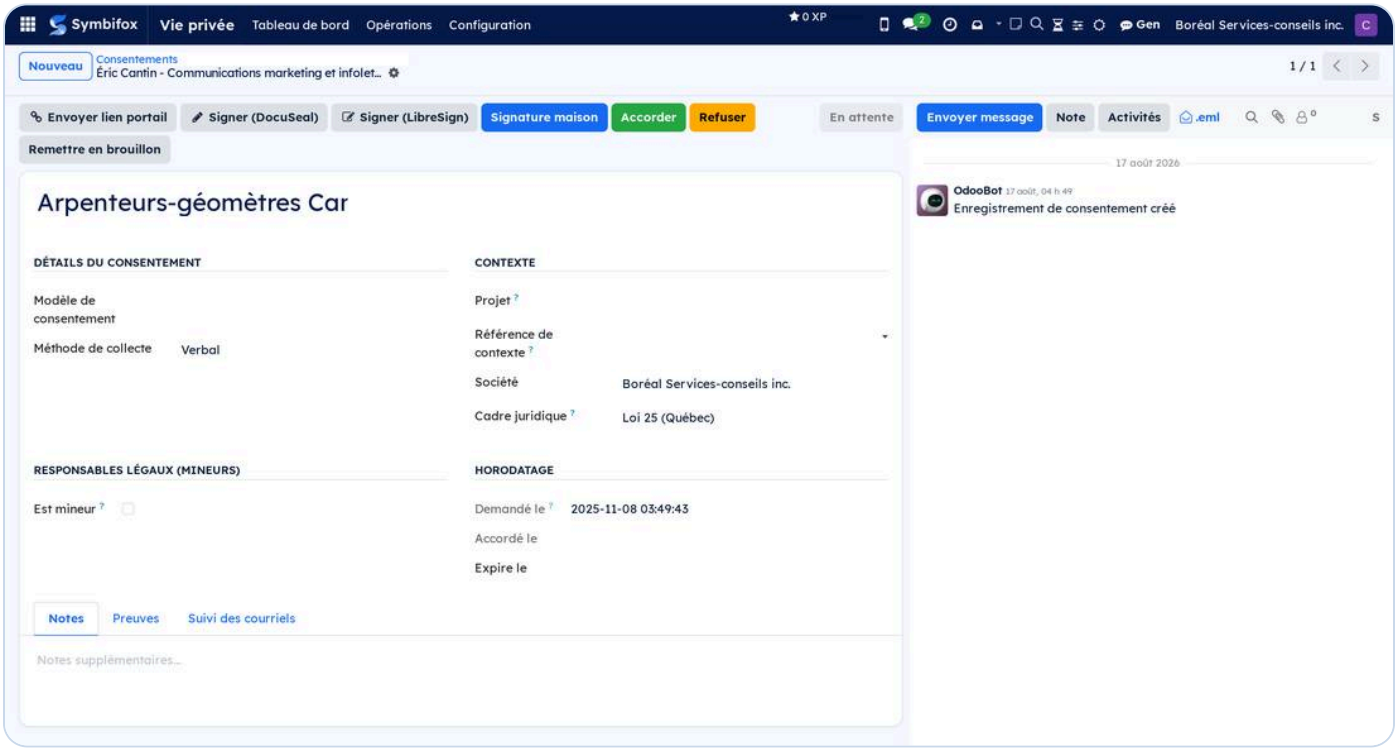
Avant de demander un premier consentement, vérifiez trois choses. Les **finalités** : la démo en livre dix-huit (marketing, enregistrement, transcription, référence, logo, étude de cas, communications de service, partage à un tiers, agent logiciel, données sensibles, et six finalités propres aux services de garde). Les **avis** : un texte bilingue par finalité, avec au moins une version en vigueur. Le **calendrier de conservation** : huit règles sont fournies (contrats, factures, dossiers d'employés, projets, correspondance, documents médicaux, identifiants, registres de consentement), chacune avec sa base légale.

Premiers pas

Ce parcours demande un consentement marketing à un contact de Boréal, puis l'enregistre.

1. Ouvrez **Vie privée**. Le tableau de bord s'affiche avec ses compteurs.
2. Allez à **Opérations** › **Consentements** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans **Sujet**, saisissez « Clinique dentaire Rosemont » et sélectionnez le contact.
4. Dans **Objet**, choisissez « Communications marketing et infolettres »; dans **Modèle de consentement**, l'avis correspondant. La version courante se remplit seule.
5. Dans **Méthode de collecte**, choisissez « Courriel », puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Envoyer la demande**. Le statut passe à **En attente** et le courriel de demande part avec un lien vers le portail.
7. Pour simuler la réponse, sélectionnez **Accorder**. Le statut passe à **Accordé**, **Expire le** se calcule à 730 jours et une preuve « Consentement accordé » apparaît dans l'onglet **Preuves**.

Le formulaire du consentement montre les boutons d'état, les onglets de preuves et de suivi.



Un consentement

Ouvrez ensuite la fiche du contact : l'onglet **Vie privée (Loi 25)** affiche le consentement marketing comme accordé.

Tâches courantes

Demander un consentement depuis un contact

C'est le chemin le plus court quand vous avez la personne sous les yeux.

1. Allez à **Contacts**, ouvrez la fiche et sélectionnez **Demander le consentement**.
2. Dans l'assistant, choisissez l'**Objet** et le **Modèle de consentement**, ou un **Groupe de consentement** pour plusieurs finalités à la fois.
3. Facultatif : liez un **Projet**.
4. Laissez **Envoyer une notification par courriel** coché et choisissez la **Méthode de collecte**.
5. Sélectionnez **Créer les demandes**.

Un consentement **En attente** est créé par finalité. Si le contact est une personne mineure, les courriels partent aux **Responsables légaux** inscrits sur sa fiche.

Demander les consentements d'un projet

Un projet regroupe souvent plusieurs contacts à qui la même finalité s'applique (enregistrement des rencontres, par exemple).

1. Allez à **Projet**, ouvrez le projet et sélectionnez **Demander le consentement**.
2. Choisissez les **Sujets du consentement** parmi les contacts, puis la finalité et l'avis.
3. Sélectionnez **Créer les demandes**.

L'onglet **Consentements** du projet liste les demandes et le **Statut des consentements** passe de « Aucun consentement » à « En attente », « Partiel » ou « Tous accordés ».

Relancer une demande en attente

Le contact n'a pas répondu ou n'a pas reçu le courriel.

1. Allez à **Vie privée** › **Opérations** › **Demandes en attente** et ouvrez la demande.
2. Sélectionnez **Envoyer lien portail**.

Le courriel de demande repart avec le lien. L'onglet **Suivi des courriels** garde le compte des rappels et la date du dernier envoi. Pour que les rappels partent seuls, voyez Configurer une séquence de rappels.

Faire signer une demande de consentement

Quand la finalité exige une signature, la demande peut passer par DocuSeal ou par LibreSign (Nextcloud).

1. Ouvrez le consentement et sélectionnez **Signer (DocuSeal)** ou **Signer (LibreSign)**.
2. Dans l'assistant, choisissez le **Modèle DocuSeal** ou le **Modèle LibreSign** associé à la finalité.
3. Facultatif : ajoutez un **Message personnalisé**.
4. Sélectionnez **Envoyer pour signature**.

L'onglet **DocuSeal** ou **LibreSign** du consentement suit l'état de la signature (en attente, complété, refusé, expiré). À la signature, le consentement passe à **Accordé** et le document signé devient une preuve.

> **NOTE**
> Un modèle de signature se relie à une finalité sous **Configuration** › **DocuSeal** › **Modèles DocuSeal** (bouton **Synchroniser le modèle**) ou **LibreSign** › **Modèles LibreSign** (un PDF téléversé sert de gabarit).

Accorder, refuser ou retirer un consentement

Un accord reçu par un autre canal (verbal, formulaire papier) s'enregistre à la main; un retrait passe toujours par l'assistant.

1. Ouvrez le consentement.
2. Pour un accord, sélectionnez **Accorder**; pour un refus, **Refuser**. Ajoutez la preuve dans l'onglet **Preuves** (fichier, note de confirmation verbale).
3. Pour un retrait, sélectionnez **Révoquer**, choisissez la **Raison** et, au besoin, cochez **Mettre à jour les préférences du contact**.
4. Sélectionnez **Retirer le consentement**.

Le statut et la date correspondante se figent; le fil de discussion garde chaque changement.

> **IMPORTANT**
> Un consentement **Refusé** ne se remet pas en brouillon. Le seul chemin est **Renvoyer une nouvelle demande**, qui crée une demande neuve; **Remettre en brouillon** ne sert qu'à corriger une demande jamais envoyée.

Renouveler un consentement

Un consentement arrive à échéance à la fin de sa validité par défaut.

1. Ouvrez le consentement (le tableau de bord les liste par tranche : 0-30, 30-60 et 60-90 jours).
2. Sélectionnez **Renouveler**.
3. Envoyez la nouvelle demande comme la première.

L'onglet **Renouvellement** relie l'ancien et le nouveau; **Voir l'historique complet** affiche toute la chaîne.

Gérer les préférences de contact

Les préférences disent par quel canal une personne accepte d'être jointe.

1. Allez à **Contacts**, ouvrez la fiche et sélectionnez **Voir/Modifier les préférences**.
2. Cochez ou décochez **Autoriser les courriels de service**, **Autoriser les courriels marketing**, **Autoriser les appels téléphoniques** et **Autoriser les SMS**.
3. Pour tout couper, cochez **Ne pas contacter**.
4. Renseignez au besoin **Langue préférée**, **Heure de contact préférée** et **Raison du désabonnement**.

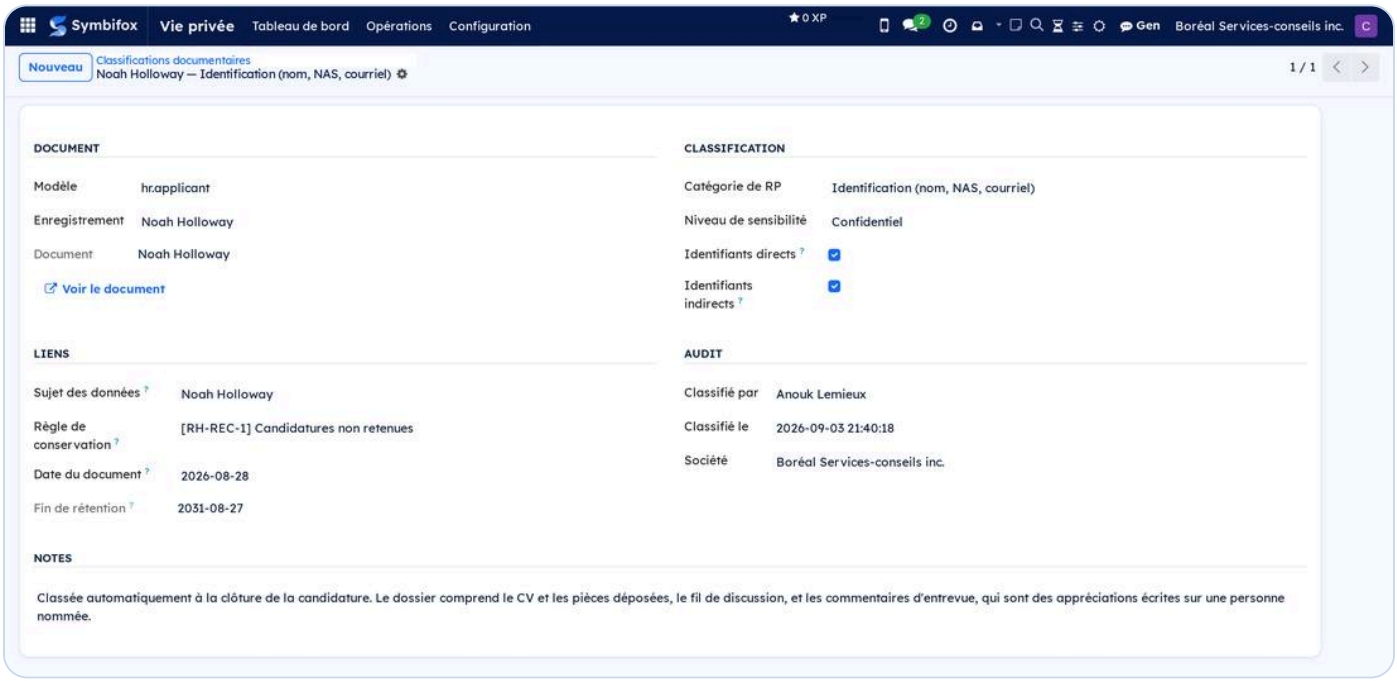
Les indicateurs **Consentement marketing**, **Consentement enregistrement**, **Consentement référence** et **Ne pas contacter** de la fiche du contact se mettent à jour. Les préférences se créent d'elles-mêmes à la première modification; **Préférences de contact** sous **Configuration** les liste toutes.

Classifier un document

Classifier, c'est dire qu'un enregistrement contient des renseignements personnels et lui appliquer une règle de conservation.

1. Allez à **Vie privée** › **Configuration** › **Classifications documentaires** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Modèle** et l'**Enregistrement** visés (seuls les types d'enregistrements admis peuvent être classifiés).
3. Choisissez la **Catégorie de RP** et le **Niveau de sensibilité**; cochez **Identifiants directs** ou **Identifiants indirects**.
4. Indiquez le **Sujet des données**, la **Règle de conservation** et la **Date du document**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Fin de rétention se calcule depuis la date du document et la règle. Le lien **Voir le document** ouvre l'enregistrement classifié.



Une classification

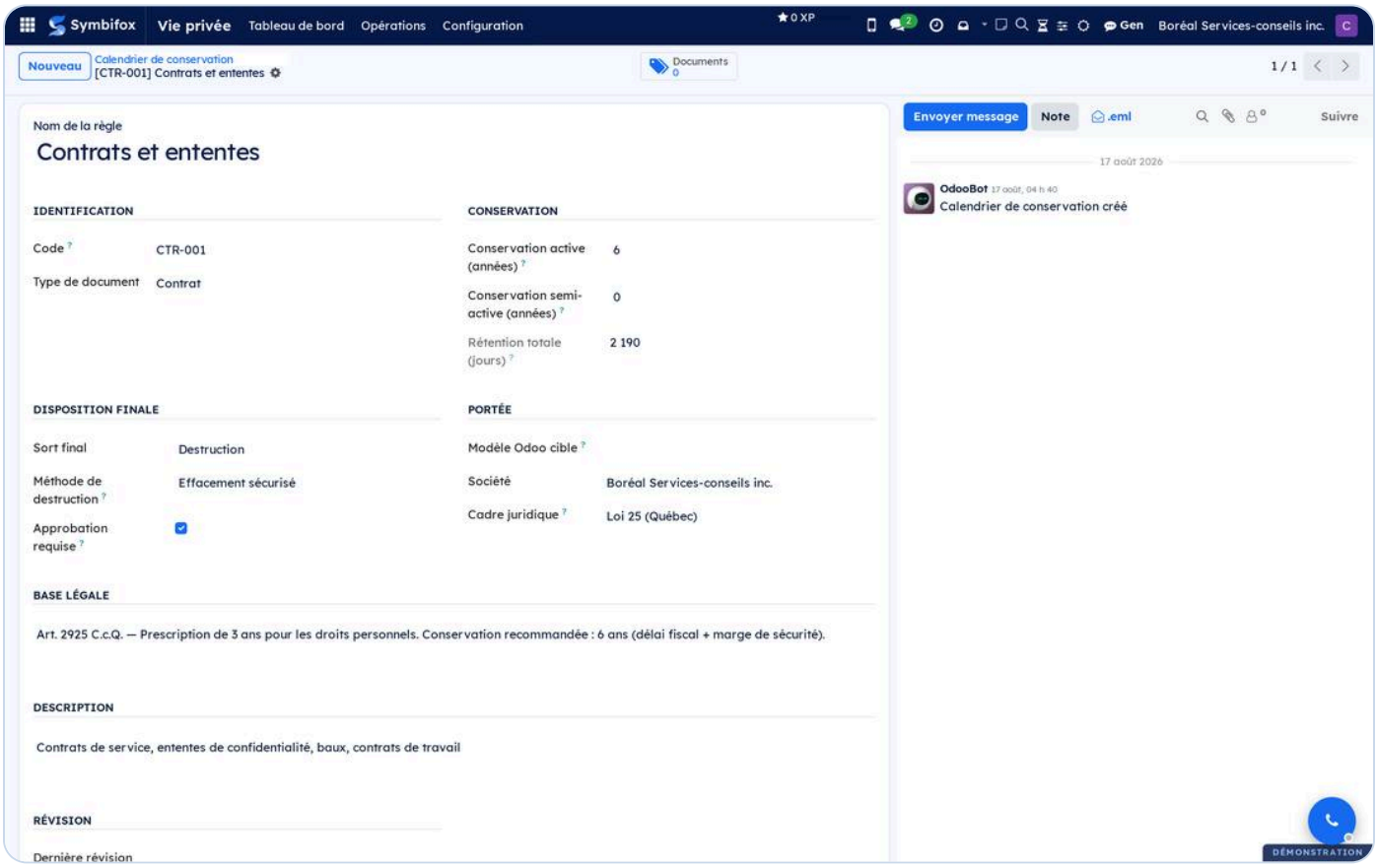
> **NOTE**
>
> Sur la démo, la candidature de Noah Holloway a été classifiée d'elle-même à la clôture du recrutement, avec la règle « Candidatures non retenues ». D'autres applications de Symbifox alimentent ainsi les classifications.

Créer une règle de conservation

Le calendrier fixe la durée de vie d'un type de document.

1. Allez à **Vie privée** › **Configuration** › **Calendrier de conservation** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom de la règle**, le **Code** (par exemple « CTR-001 ») et le **Type de document**.
3. Saisissez la **Base légale** (obligatoire) et la **Conservation active (années)**; ajoutez la **Conservation semi-active (années)** s'il y a lieu.
4. Choisissez le **Sort final** et la **Méthode de destruction**; cochez **Approbation requise** si un responsable doit approuver.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Rétention totale (jours) se calcule. Le bouton d'accès rapide **Documents** compte les classifications rattachées.



Une règle de conservation

Lancer une campagne de destruction

Une campagne traite en lot les documents dont la rétention est échue.

1. Allez à **Vie privée** › **Opérations** › **Campagnes de destruction** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et la **Date limite**; limitez au besoin à une **Règle de conservation**.
3. Sélectionnez **Balayer les documents**. L'onglet **Documents** se remplit des classifications échues.
4. Passez la liste en revue; sur une ligne à écarter, sélectionnez **Ignorer**.
5. Un Responsable vie privée sélectionne **Approuver**, puis **Exécuter la destruction**.

Chaque ligne passe à **Détruit**, **Échec** ou **Ignoré**, et une entrée du registre naît par document détruit. Un bouton **Créer une campagne** existe aussi sur chaque règle du calendrier.

Traiter une demande de destruction

Les demandes naissent seules (politiques de rétention, droit à l'effacement) ou à la main.

1. Allez à **Vie privée** › **Opérations** › **Demandes de destruction** et ouvrez la demande.
2. Vérifiez le **Type de demande**, la **Date de destruction prévue** et l'onglet **Documents classifiés**.
3. Sélectionnez **Approuver** (Gestionnaire) puis **Exécuter la destruction** (Responsable), ou **Annuler**.

La demande passe à **Exécuté**; **Journal d'exécution**, **Documents réellement détruits** et **Documents non détruits** disent ce qui s'est passé, ligne par ligne. Le certificat de destruction s'imprime depuis le menu

d'impression.

Répondre à une demande d'effacement

Une personne demande la suppression de ses renseignements.

1. Allez à **Contacts**, ouvrez la fiche et sélectionnez **Action** › **Demander l'effacement des données (droit à l'oubli)**.
2. Traitez la demande créée comme ci-dessus.

La demande couvre toutes les classifications du contact. Les identifiants de projet liés sont effacés de façon sécurisée, et une activité est créée pour supprimer à la main le dossier Nextcloud indiqué dans **Chemin du dossier Nextcloud**.

Mener une évaluation d'anonymisation

Avant de conserver un jeu de données sous forme anonyme, l'évaluation documente les trois critères.

1. Allez à **Vie privée** › **Opérations** › **Évaluations d'anonymisation** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Décrivez le jeu de données dans l'onglet **Jeu de données**, puis sélectionnez **Démarrer l'analyse**.
3. Remplissez les onglets **1. Identifiants directs**, **2. Individualisation**, **3. Corrélation** et **4. Inférence** (risque, analyse, mesures).
4. Notez les **Techniques** employées et l'**Intervalle de réévaluation (mois)**.
5. Sélectionnez **Compléter l'évaluation**, puis, comme Responsable, **Approuver (RPRP)**.

Risque global retient le plus élevé des trois critères et **Effectivement anonyme** n'est vrai que si les trois sont faibles. À l'échéance, **Créer une réévaluation** ouvre une évaluation liée à la précédente.

Consulter et vérifier le registre de destruction

Le registre est la pièce à produire sur demande.

1. Allez à **Vie privée** › **Opérations** › **Registre de destruction**.
2. Ouvrez une entrée pour lire la description des données détruites, la méthode, la base légale, la portée et les empreintes.

Seul le champ **Notes** est modifiable; rien ne se supprime. Chaque entrée porte l'empreinte de la précédente; une vérification quotidienne recalcule la chaîne et crée une activité si une entrée a été altérée.

Configurer une séquence de rappels

Les rappels partent seuls aux contacts qui n'ont pas répondu.

1. Allez à **Vie privée** › **Configuration** › **Séquences de courriels** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez la **Finalité**, le rang dans **Séquence** et **Jours après le précédent**.
3. Choisissez le **Modèle de courriel** (les gabarits « Rappel de consentement 1 (7 jours) » et « Rappel de consentement 2 (14 jours) » sont fournis).
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Chaque jour, les demandes en attente qui atteignent le délai reçoivent l'étape suivante.

Publier une nouvelle version d'un avis

Une version déjà présentée ne se modifie pas; on en crée une nouvelle.

1. Allez à **Vie privée** › **Configuration** › **Avis** et ouvrez l'avis.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle version**, saisissez le numéro de **Version** et la **Date d'entrée en vigueur**.
3. Confirmez.

Le contenu de la version se fige avec son empreinte; les consentements suivants la citent. Les onglets **Contenu en français**, **Contenu en anglais** et **Résumé en langage clair** restent le lieu de rédaction.

Choisir le cadre réglementaire d'un enregistrement

Un client européen ou canadien hors Québec relève d'un autre cadre.

1. Ouvrez le consentement, l'avis, la règle de conservation ou l'évaluation.
2. Dans **Cadre juridique**, choisissez le cadre voulu.

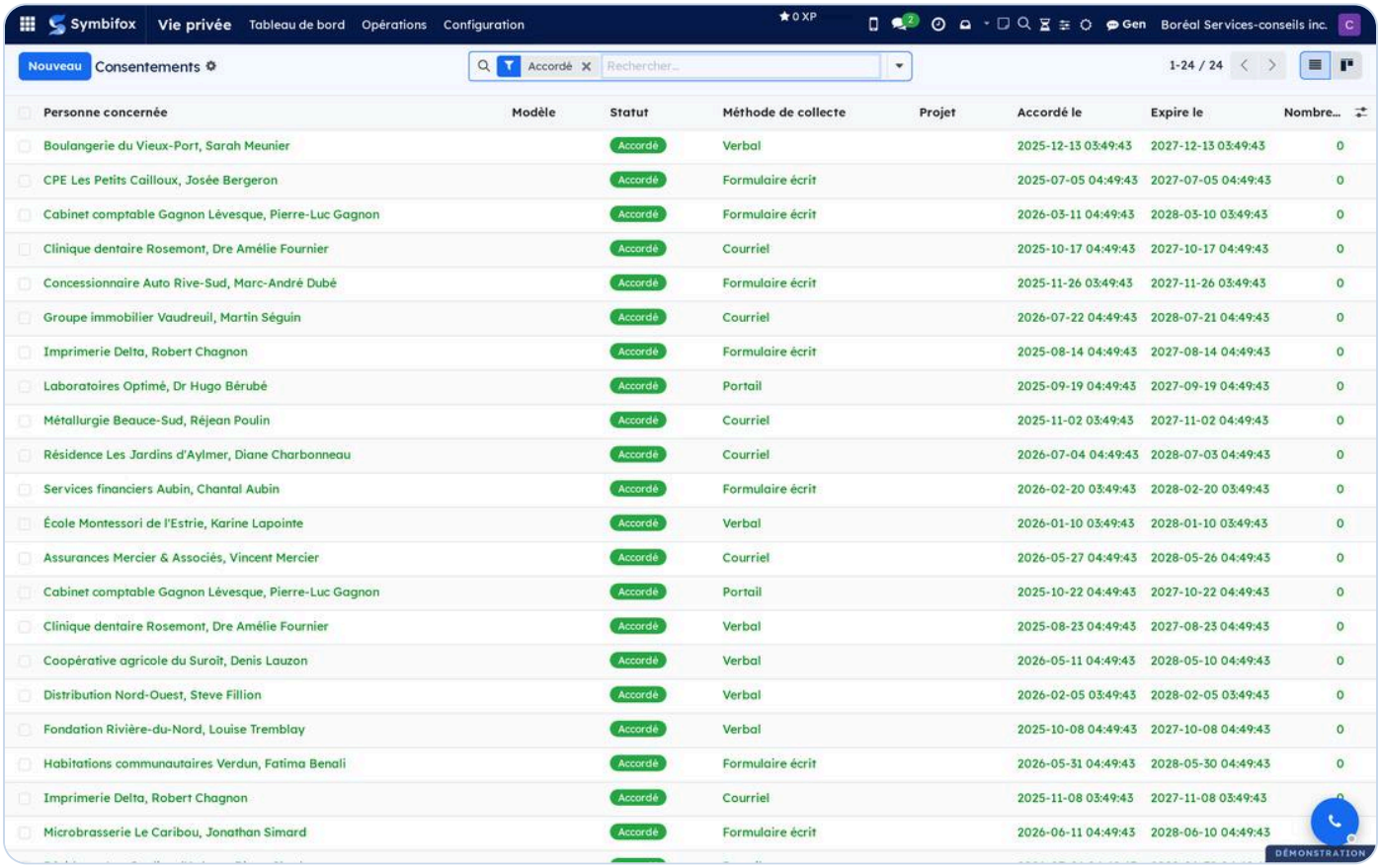
Les courriels, certificats et mentions légales de cet enregistrement suivent le cadre choisi.

Les menus, un à un

Vie privée › **Tableau de bord** : un formulaire d'indicateurs avec **Actualiser**. Les boutons **En attente**, **Accordé**, **Refusé**, **Révoqué**, **0-30 jours**, **30-60 jours**, **60-90 jours**, **Expiré**, **Ne pas contacter**, **Destructions en attente**, **Registre**, **Ce mois**, **Classifiés**, **Rétention dépassée**, **Campagnes** et **Rééval. dues** ouvrent chacun la liste filtrée. Voir la figure de la vue d'ensemble.

Vie privée › **Opérations** : regroupe les écrans de travail quotidien.

Vie privée › **Opérations** › **Consentements** : la liste des 43 consentements de la démo, en vue liste ou kanban, avec le sujet, la finalité, le statut et les dates. Filtrez par statut ou groupez par finalité.

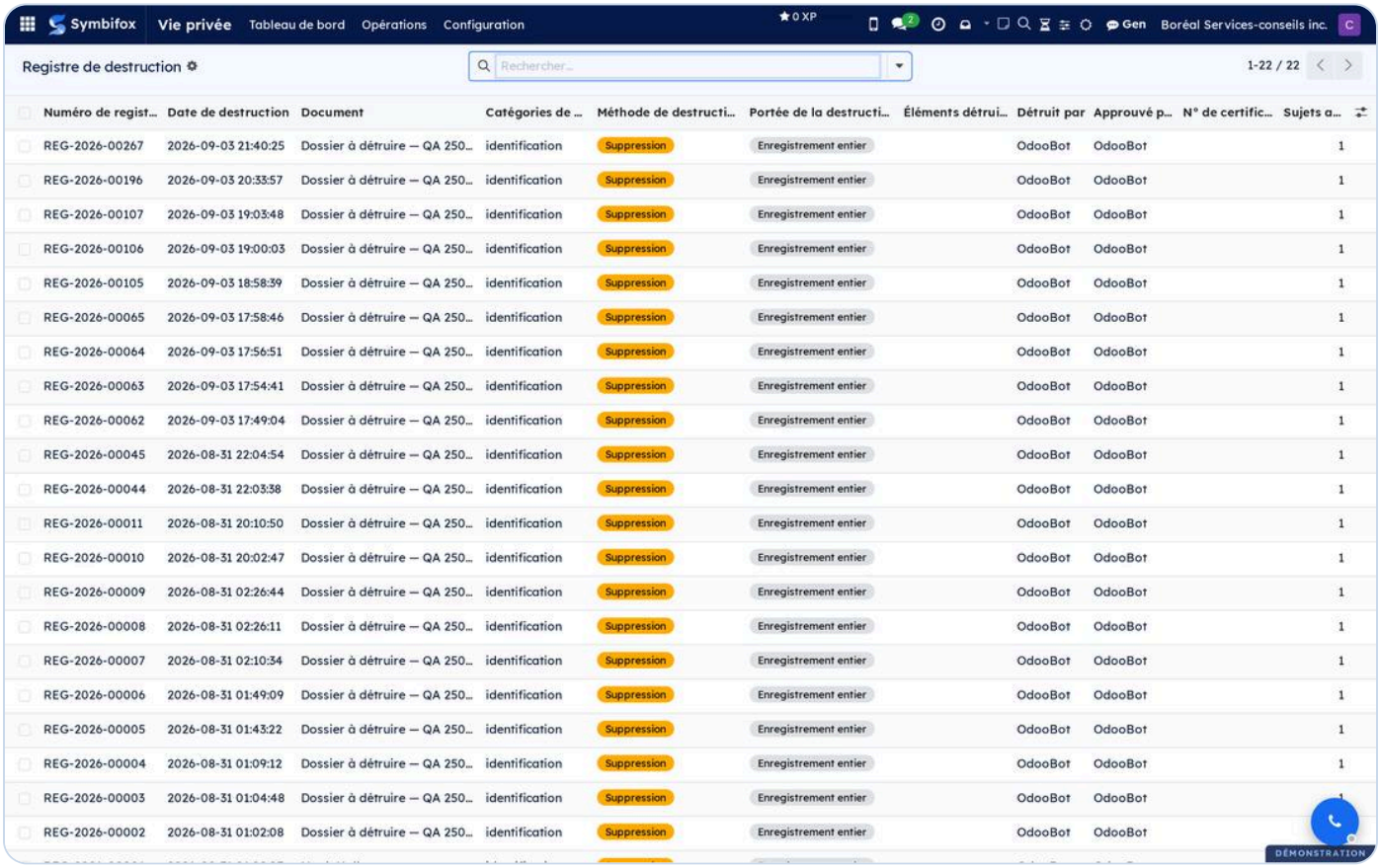


Tous les consentements

Vie privée › **Opérations** › **Demandes en attente** : la même liste, filtrée sur le statut **En attente**; c'est l'écran des relances.

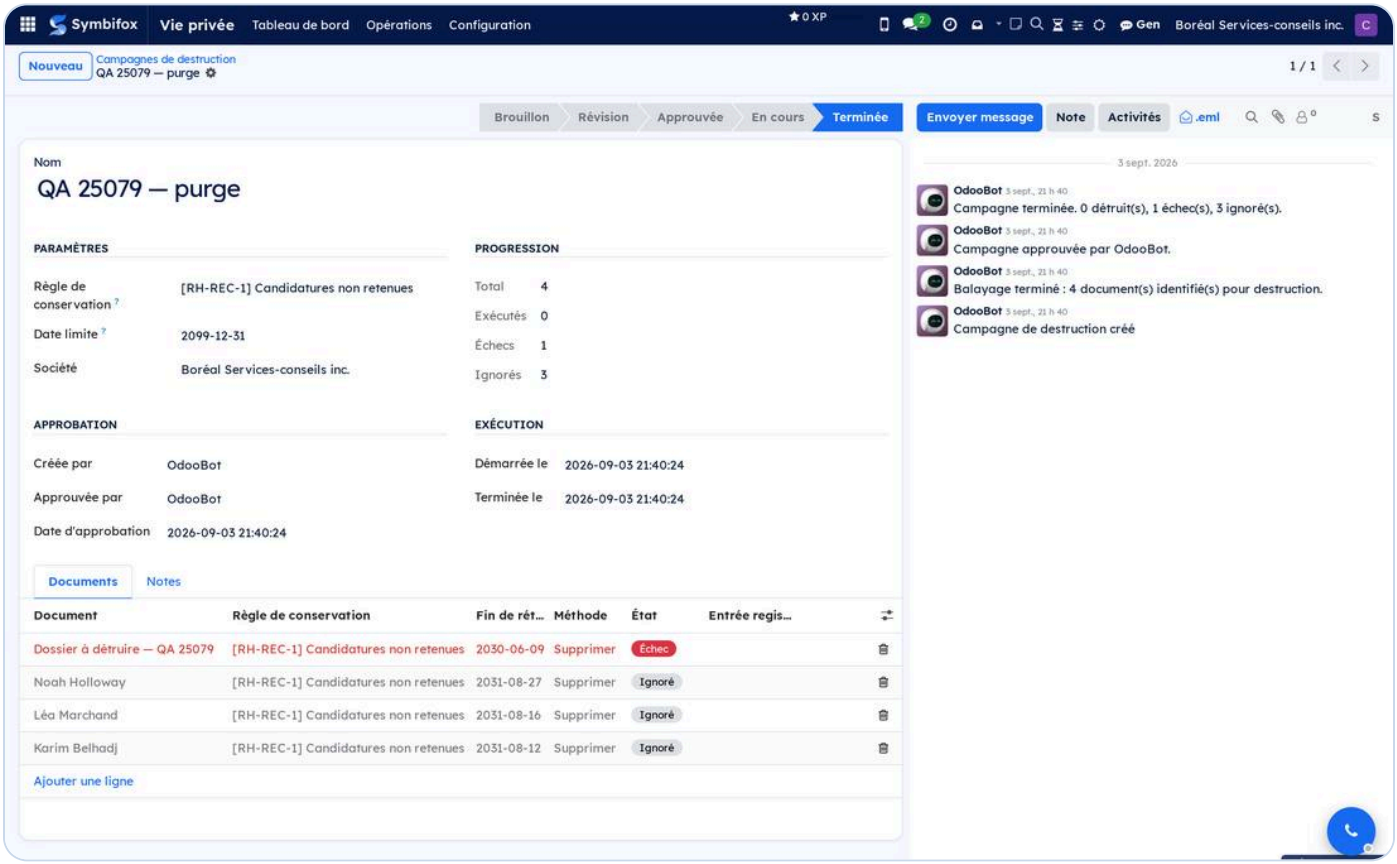
Vie privée › **Opérations** › **Demandes de destruction** : les demandes par type (consentement, document, droit à l'effacement, campagne), leur état et leur date prévue. Vide sur la démo : l'aide rappelle que les demandes naissent des politiques de rétention. Réservé aux gestionnaires.

Vie privée › **Opérations** › **Registre de destruction** : les 22 entrées de la démo, numérotées REG-AAAA-NNNNN, avec la date, la méthode et la base légale. Réservé aux responsables.



Le registre de destruction

Vie privée › **Opérations** › **Campagnes de destruction** : les campagnes et leur état, du brouillon à terminée, avec les compteurs de documents exécutés, en échec et ignorés.



Une campagne

Vie privée › **Opérations** › **Évaluations d'anonymisation** : les évaluations, leur état et leur risque global. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** : les réglages et référentiels, réservés aux gestionnaires.

Vie privée › **Configuration** › **Cadres réglementaires** : les cinq cadres de la démo. Le formulaire porte les onglets **Textes (courriels et certificats)**, **Bases légales**, **Droits des personnes concernées** et **Notes**.

Vie privée › **Configuration** › **Avis** : les 19 avis, avec le nombre de versions et la version courante.

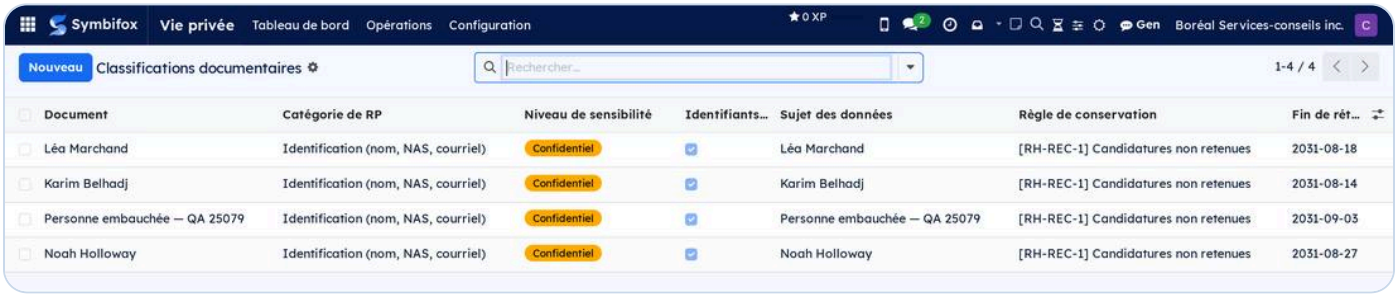
Vie privée › **Configuration** › **Groupes de consentement** : des ensembles d'avis demandés d'un coup. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** › **Préférences de contact** : les préférences existantes, une ligne par contact. Vide sur la démo : elles se créent depuis la fiche du contact.

Vie privée › **Configuration** › **Politiques de conservation** : par finalité, la durée de rétention après expiration ou retrait d'un consentement et la méthode de destruction. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** › **Calendrier de conservation** : les neuf règles de la démo, avec le code, le type de document, les durées et le sort final.

Vie privée › **Configuration** › **Classifications documentaires** : les 26 classifications, avec le document, la catégorie, la sensibilité et la fin de rétention. Filtrez sur la rétention dépassée pour préparer une campagne.



Les classifications

Vie privée › **Configuration** › **Séquences de courriels** : les étapes de rappel par finalité. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** › **DocuSeal** : regroupe les deux écrans de l'intégration DocuSeal.

Vie privée › **Configuration** › **DocuSeal** › **Configuration** : l'adresse de l'API, la clé et l'expéditeur par défaut, avec **Tester la connexion**. Vide sur la démo.

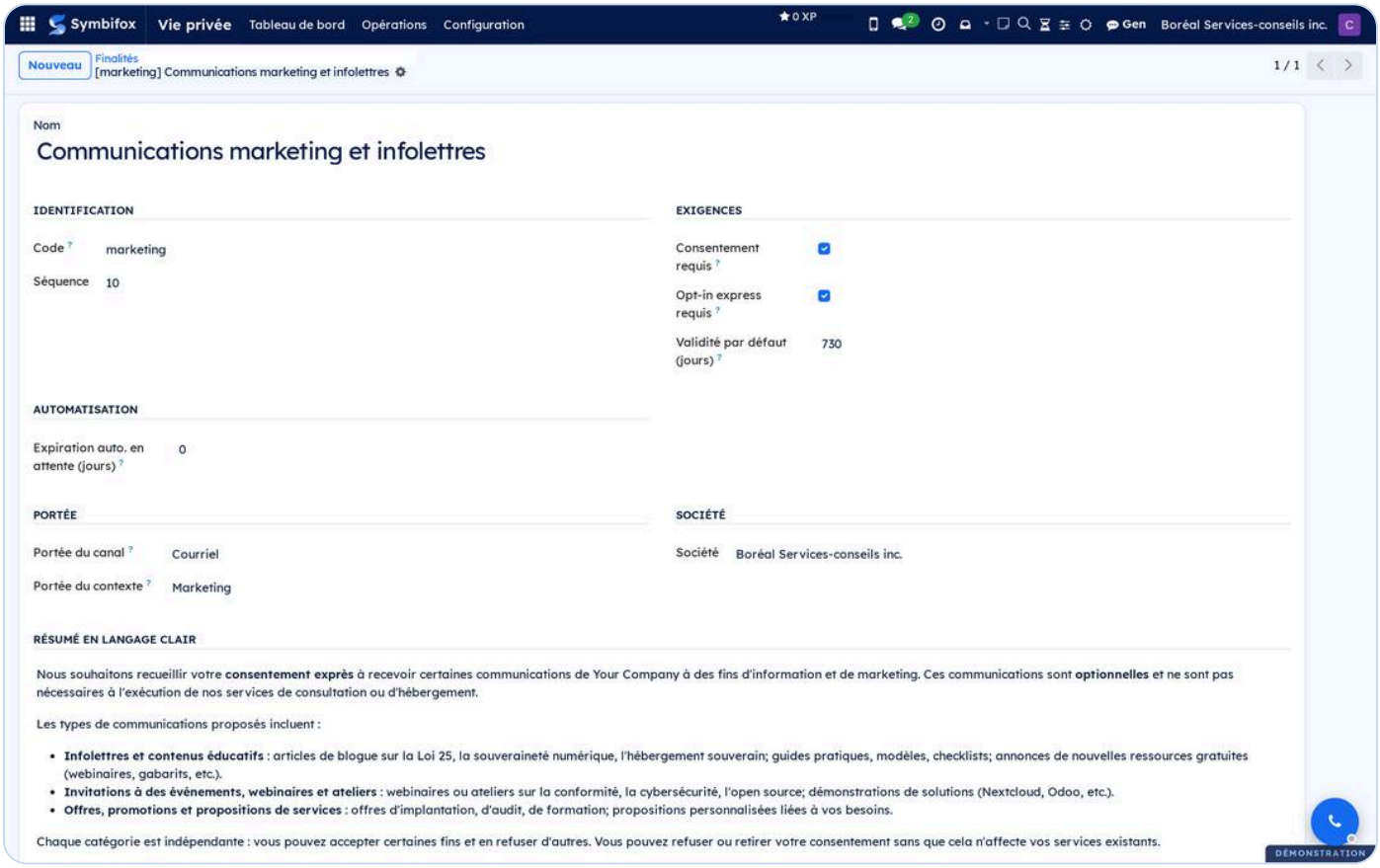
Vie privée › **Configuration** › **DocuSeal** › **Modèles DocuSeal** : la correspondance entre un modèle DocuSeal et une finalité. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** › **LibreSign** : regroupe les deux écrans de l'intégration LibreSign.

Vie privée › **Configuration** › **LibreSign** › **Configuration** : l'adresse Nextcloud et le compte d'accès, avec **Tester la connexion**. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** › **LibreSign** › **Modèles LibreSign** : les gabarits PDF de signature par finalité. Vide sur la démo.

Vie privée › **Configuration** › **Finalités** : les vingt finalités de la démo, avec le code, l'exigence de consentement et la validité par défaut.



Une finalité

Référence

Champs du formulaire Consentement

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Sujet	La personne dont le consentement est suivi	Obligatoire
Donné par	Responsables légaux, pour une personne mineure	Facultatif
Est mineur	Moins de 14 ans : règles particulières	Décoché
Modèle de consentement, Version du modèle	L'avis et la version exacte présentée	Version remplie seule
Objet	La finalité	Facultatif
Statut	Brouillon, En attente, Accordé, Refusé, Révoqué, Expiré	Brouillon
Demandé le, Accordé le, Refusé le, Révoqué le, Expire le	Les dates d'état	Calculées
Méthode de collecte	Portail, Courriel, Signature numérique, Verbal, Formulaire écrit, Importé	Facultatif
Projet, Référence contextuelle	Le dossier auquel le consentement se rattache	Facultatif

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Raison de la révocation	Saisie par l'assistant de retrait	Vide
Renouvelé depuis, Renouvelé vers	La chaîne de renouvellement	Calculés

Champs du formulaire Finalité

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Code, Nom	Identifiant unique et libellé	Obligatoires
Résumé en langage clair	Le texte présenté aux personnes	Facultatif
Consentement requis, Opt-in express requis	Le type de consentement attendu	Décochés
Validité par défaut (jours)	0 = sans expiration	0
Expiration auto. en attente (jours)	Expire une demande sans réponse; 0 = jamais	0
Portée du canal, Portée du contexte	Courriel, SMS, Téléphone, Vidéo, En personne, Tous; Projet, Marketing, Réunion, Ventes/CRM, Général	Facultatifs

Champs du formulaire Règle de conservation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom de la règle, Code, Type de document	Identification de la règle	Obligatoires
Base légale	La référence qui justifie la durée	Obligatoire
Conservation active (années), Conservation semi-active (années)	Les durées; Rétention totale (jours) se calcule	Active obligatoire
Sort final	Destruction, Anonymisation, Conservation permanente, Transfert	Obligatoire
Méthode de destruction	Anonymiser, Supprimer, Effacement sécurisé, Révision manuelle	Facultatif
Approbation requise	Un responsable approuve avant destruction	Décoché
Cadre juridique	Le cadre appliqué à cette règle	Celui de la société
Dernière révision, Prochaine révision, Révisé par	Le suivi de la révision annuelle	Facultatifs

Champs du formulaire Entrée du registre

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Numéro de registre	REG-AAAA-NNNNN	Attribué seul

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Date de destruction, Détruit par, Approuvé par	Qui a fait quoi, quand	Obligatoires
Description des données détruites, Catégories de RP, Sujets affectés	Ce qui a disparu	Description obligatoire
Méthode de destruction	Anonymisation, Suppression, Effacement sécurisé, Archivage, Manuel	Obligatoire
Portée de la destruction, Éléments détruits	Enregistrement entier, ou partie et liste de ce qui a été retiré	Portée obligatoire
Base légale	Texte apposé selon le cadre	Obligatoire
Empreinte de vérification, Empreinte précédente	La chaîne d'intégrité	Calculées
Notes	Le seul champ modifiable après création	Vide

Rapports et exports

Deux documents s'impriment depuis le menu d'impression : le **Certificat de consentement** (depuis une preuve) et le **Certificat de destruction** (depuis une demande exécutée). Les deux sont bilingues et citent le cadre applicable. Le certificat de destruction porte un numéro et une empreinte de vérification, ainsi que le **Contenu certifié** sur lequel l'empreinte a été calculée. Les listes s'exportent comme partout dans Symbifox.

Automatisations

Huit tâches tournent chaque jour : avertir 30 jours avant l'expiration d'un consentement (une activité est créée); marquer les consentements expirés; expirer les demandes restées sans réponse au-delà du délai de la finalité; envoyer l'étape suivante des séquences de courriels; créer les demandes de destruction dont la rétention est dépassée; exécuter les destructions déjà approuvées par un responsable; signaler les évaluations d'anonymisation à réévaluer; vérifier l'intégrité de la chaîne du registre. Six gabarits de courriel sont fournis (demande, avis d'expiration, deux rappels, confirmation de renouvellement, confirmation d'accord).

Pages publiques et portail

La personne connectée au portail dispose de **Mes préférences de vie privée** (`/my/privacy/preferences`), où elle active ou coupe chaque canal et peut choisir **Ne pas contacter**, et de son historique de consentements (`/my/privacy/consents`), d'où elle répond aux demandes en attente. Le lien reçu par courriel ouvre la demande sans compte; l'adresse IP, le navigateur et l'horodatage de la réponse sont conservés comme preuve. Deux adresses techniques reçoivent les retours de DocuSeal et de LibreSign lorsqu'une signature est complétée.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`privacy_framework_gdpr` (Vie privée, cadre RGPD). Ajoute le cadre de l'Union européenne : autorité de contrôle, délégué à la protection des données, âge du consentement à 16 ans, déclaration d'incident sous 72 heures, six bases légales et sept droits. Paraît dans **Configuration** › **Cadres réglementaires**; rien d'autre à activer.

MODULE

`privacy_framework_uk` (Vie privée, cadre UK GDPR). La variante britannique : ICO, âge du consentement à 13 ans, mêmes bases légales et droits. Même emplacement.

MODULE

`privacy_framework_pipeda` (Vie privée, cadre LPRPDE). Le cadre fédéral canadien pour les clients hors Québec : Commissariat à la protection de la vie privée, seuil du « risque réel de préjudice grave », droits d'accès et de correction. Même emplacement.

MODULE

`privacy_framework_nz` (Vie privée, cadre Privacy Act 2020). Le cadre néo-zélandais : Office of the Privacy Commissioner, principes IPP, déclaration « as soon as practicable ». Même emplacement.

MODULE

`bf_loi25_suite` (Vie privée, ensemble Loi 25). Un module d'installation groupée : il installe d'un coup Vie privée, Audit TI, la Base de connaissances et les Signatures électroniques. Il n'ajoute aucun écran; le désinstaller ne désinstalle pas les quatre autres.

Comprendre

Pourquoi une version d'avis ne se modifie pas. La preuve d'un consentement, c'est le texte exact accepté à une date donnée. Chaque version porte une empreinte calculée sur son contenu; modifier le texte rendrait l'empreinte fausse. On crée donc une version, et les consentements citent celle qu'ils ont montrée. Quelques versions anciennes portent une mention **Empreinte rescellée le** : leur empreinte a été recalculée après un nettoyage du contenu, et le module le dit plutôt que de laisser croire à un sceau contemporain.

Pourquoi le registre ne se corrige pas. Chaque entrée inclut l'empreinte de la précédente. Retirer ou modifier une entrée casse la chaîne, et la vérification quotidienne le voit. C'est ce qui rend le registre opposable; le prix est qu'une erreur se documente dans **Notes**, elle ne s'efface pas.

Pourquoi l'approbation est humaine. Aucune destruction ne s'exécute sans qu'un Responsable vie privée l'ait approuvée; la tâche quotidienne n'exécute que ce qui est déjà approuvé. Une campagne traite ses lignes une à une : un échec sur un document n'arrête pas les autres, et **Documents non détruits** dit lesquels ont résisté (droits insuffisants, enregistrement déjà supprimé).

Pourquoi les mineurs suivent un chemin distinct. Sous la Loi 25, l'âge du consentement est 14 ans. Un contact marqué **Personne mineure** ne reçoit pas la demande : elle part à ses **Responsables légaux**, et le consentement note **Donné par**. Le seuil varie selon le cadre (16 ans pour le RGPD, 13 pour le UK GDPR).

Pourquoi le module ne remplace pas un avis juridique. Les cadres, les durées de conservation et les bases légales fournies sont des données de départ, modifiables. L'outil documente ce que vous décidez; la décision reste la vôtre.

Limites. La signature passe par DocuSeal ou LibreSign, pas par la signature native de Symbifox. La suppression d'un dossier Nextcloud reste un geste manuel, rappelé par une activité. Le registre d'incidents et les demandes d'accès évoqués sur le site du module ne correspondent à aucun écran de la démo.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Remettre en brouillon n'a aucun effet sur un consentement refusé	Un refus ne se réinitialise pas, par conception	Sélectionnez **Renvoyer une nouvelle demande**
Le courriel de demande part au parent, pas au contact	Le contact est marqué **Personne mineure**	C'est voulu; vérifiez **Responsables légaux** sur la fiche
Une classification est refusée pour un modèle donné	Ce type d'enregistrement n'est pas dans la liste des modèles admis	Classifiez l'enregistrement parent admis (contact, projet, pièce jointe)
Le bouton **Exécuter la destruction** manque	Vous n'êtes pas Responsable vie privée	Demandez l'approbation et l'exécution à un responsable
Une campagne balaie zéro document	Aucune classification n'a de **Fin de rétention** avant la **Date limite**	Vérifiez les classifications et leur **Date du document**
Une activité signale une entrée du registre altérée	La vérification quotidienne a trouvé une empreinte qui ne correspond plus	Ne corrigez rien; documentez dans **Notes** et avisez la direction
Tester la connexion DocuSeal échoue	Adresse de l'API ou clé erronée	Corrigez sous **Configuration** › **DocuSeal** › **Configuration**
Les rappels ne partent pas	Aucune séquence pour cette finalité, ou délai non atteint	Créez la séquence; les envois se font une fois par jour

Voir aussi

- Contacts : l'onglet **Vie privée (Loi 25)** et les préférences.
- Projet : l'onglet **Consentements** d'un projet.
- Signatures électroniques : la signature native de Symbifox.
- Audit TI : l'autre volet de la suite Loi 25.
- Recrutement : les candidatures classifiées d'elles-mêmes.
- Nextcloud et Collabora : LibreSign et les dossiers clients.



PARTIE 6 · SÉCURITÉ, CONFORMITÉ ET VIE PRIVÉE

Audit TI

Mener un mandat d'audit de sécurité informatique sous la Loi 25, des éléments évalués aux points de vigilance, jusqu'au rapport remis au client.

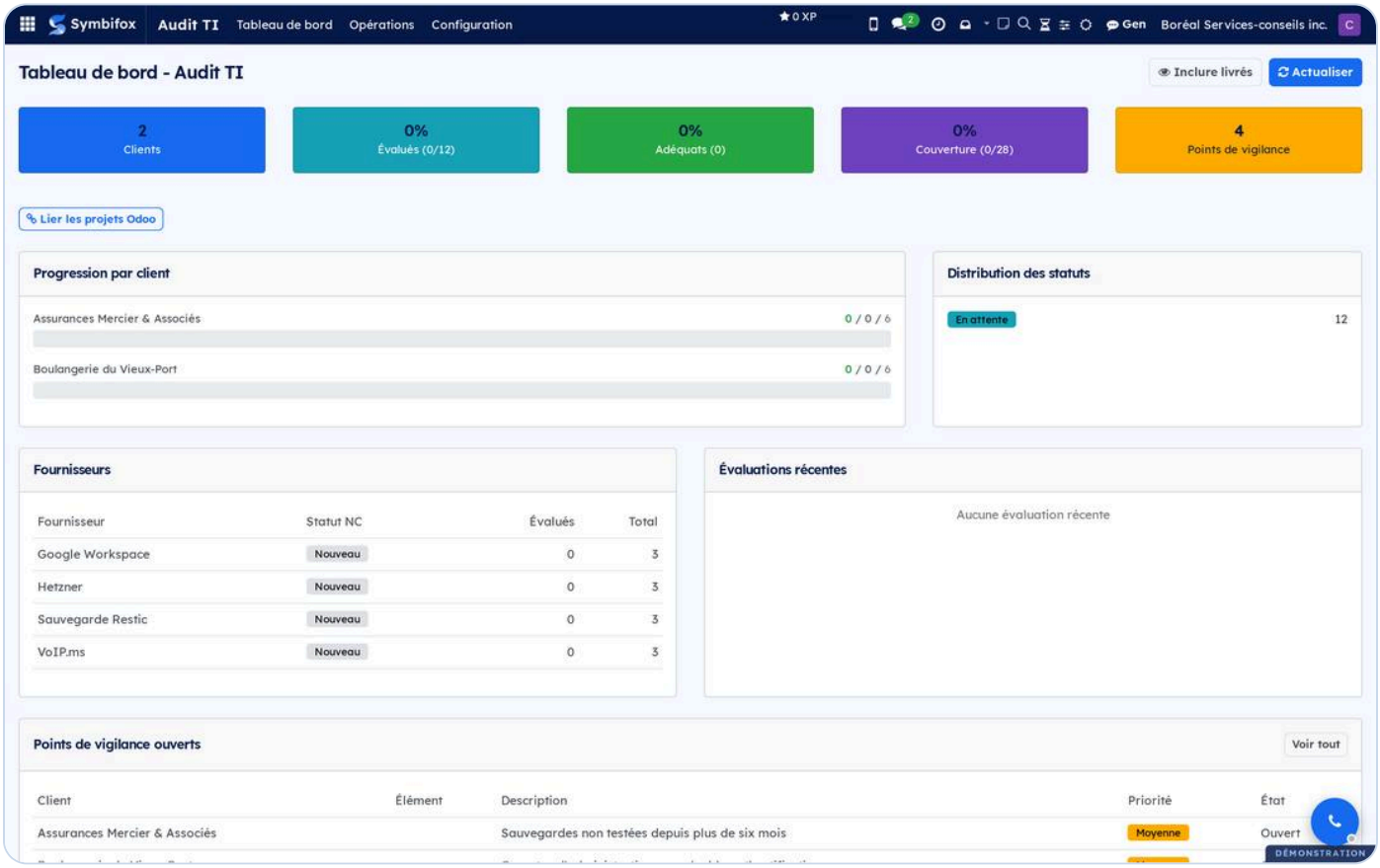
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Audit TI · Révisé le 2026-09-12

L'application Audit TI conduit un mandat d'audit de sécurité informatique, du cadrage à la remise du rapport. Elle sert la personne qui mène l'audit, celle qui valide la synthèse avant la remise, et la direction qui suit l'avancement. Chaque constat se note sur la même grille de quatorze éléments, pour un client et pour un fournisseur donné, de sorte que deux mandats se comparent. Le résultat : un rapport d'avancement assemblé depuis les évaluations saisies, et une liste de points de vigilance qui survit à la fin du mandat.

Vue d'ensemble

Cinq notions suffisent. Un **élément d'audit** est un thème à vérifier : quatorze éléments numérotés sont livrés avec le module, des politiques aux sauvegardes. Un **fournisseur TI** est un tiers qui touche aux données de l'organisation auditée : hébergeur, suite bureautique, service de sauvegarde, téléphonie. Un **client audité** est le dossier du mandat. Une **évaluation** est le croisement d'un client, d'un fournisseur et d'un élément : c'est la case de la grille, et elle porte un statut. Un **point de vigilance** est un risque relevé pendant le mandat, avec une priorité et une personne responsable.

Le tableau de bord réunit ces notions en un écran d'entrée.



Le tableau de bord d'Audit TI

Les compteurs du haut donnent le nombre de clients, la part d'évaluations faites, la part de statuts adéquats, la couverture et le nombre de points de vigilance ouverts. **Inclure livrés** ramène les mandats déjà remis, écartés par défaut. **Actualiser** relit les chiffres. La progression par client s'affiche en trois nombres, les éléments verts, jaunes et rouges, qui résument l'état d'un mandat sans ouvrir son dossier.

Audit TI se relie à deux autres applications. Un client audité pointe vers un contact de l'application Contacts et vers un projet de l'application Projet, ce qui permet de retrouver les feuilles de temps et les rencontres du mandat. Le volet consentements et destruction vit ailleurs, dans Vie privée : les deux applications forment la suite Loi 25, l'une pour l'état des lieux technique, l'autre pour la gouvernance des renseignements personnels.

Configuration

Accès et droits

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur Audit TI	L'application, les clients audités, les évaluations et les points de vigilance
Gestionnaire Audit TI	Tout ce qui précède, plus le menu **Configuration** (éléments d'audit et fournisseurs TI)

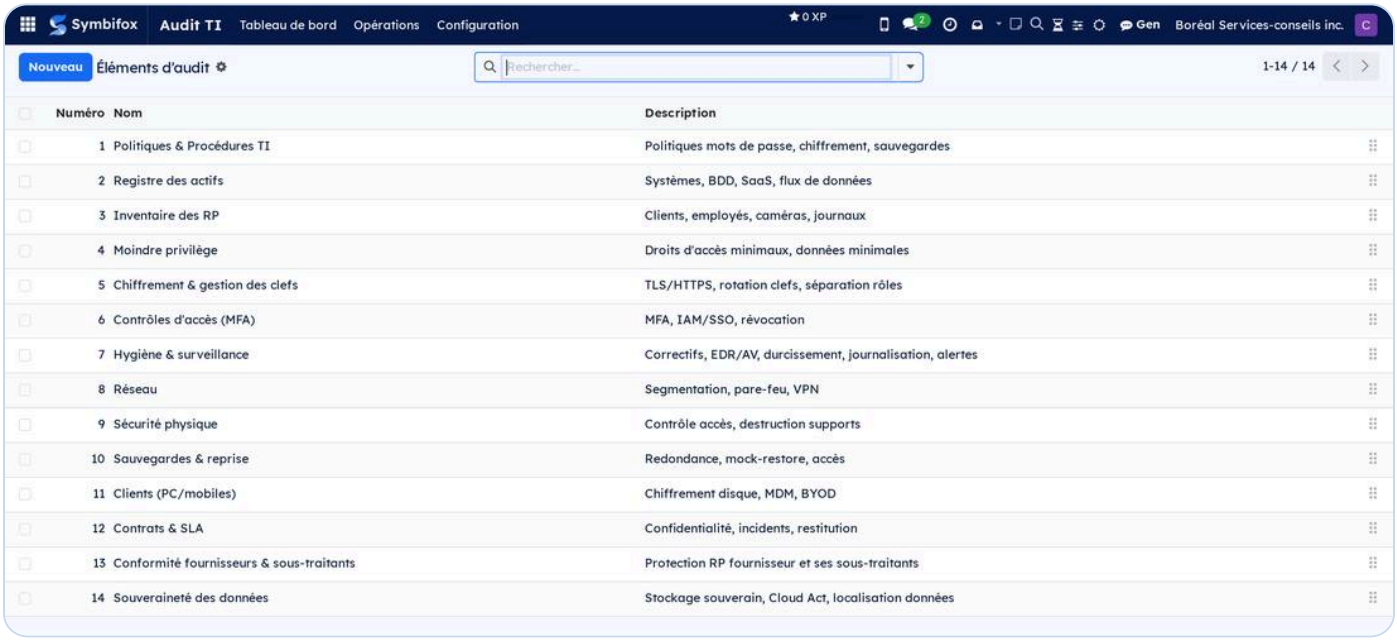
Une personne sans l'un de ces deux groupes ne voit pas l'application. Le menu **Configuration** disparaît pour un simple utilisateur : la grille et la liste des fournisseurs restent la responsabilité d'un gestionnaire.

Paramètres

Audit TI n'ajoute aucun réglage aux Paramètres généraux. Tout ce qui se règle d'avance vit dans **Audit TI** › **Configuration**, décrit ci-dessous.

Données de base

Deux listes précèdent le premier mandat. Les **éléments d'audit** sont livrés avec le module : quatorze thèmes numérotés, dans un ordre que vous pouvez changer en faisant glisser les lignes. Révisez-les avant de commencer, puisque c'est la grille sur laquelle chaque client sera noté.



Numéro	Nom	Description
1	Politiques & Procédures TI	Politiques mots de passe, chiffrement, sauvegardes
2	Registre des actifs	Systèmes, BDD, SaaS, flux de données
3	Inventaire des RP	Clients, employés, caméras, journaux
4	Moindre privilège	Droits d'accès minimaux, données minimales
5	Chiffrement & gestion des clefs	TLS/HTTPS, rotation clefs, séparation rôles
6	Contrôles d'accès (MFA)	MFA, IAM/SSO, révocation
7	Hygiène & surveillance	Correctifs, EDR/AV, durcissement, journalisation, alertes
8	Réseau	Segmentation, pare-feu, VPN
9	Sécurité physique	Contrôle accès, destruction supports
10	Sauvegardes & reprise	Redondance, mock-restore, accès
11	Clients (PC/mobiles)	Chiffrement disque, MDM, BYOD
12	Contrats & SLA	Confidentialité, incidents, restitution
13	Conformité fournisseurs & sous-traitants	Protection RP fournisseur et ses sous-traitants
14	Souveraineté des données	Stockage souverain, Cloud Act, localisation données

Les quatorze éléments d'audit

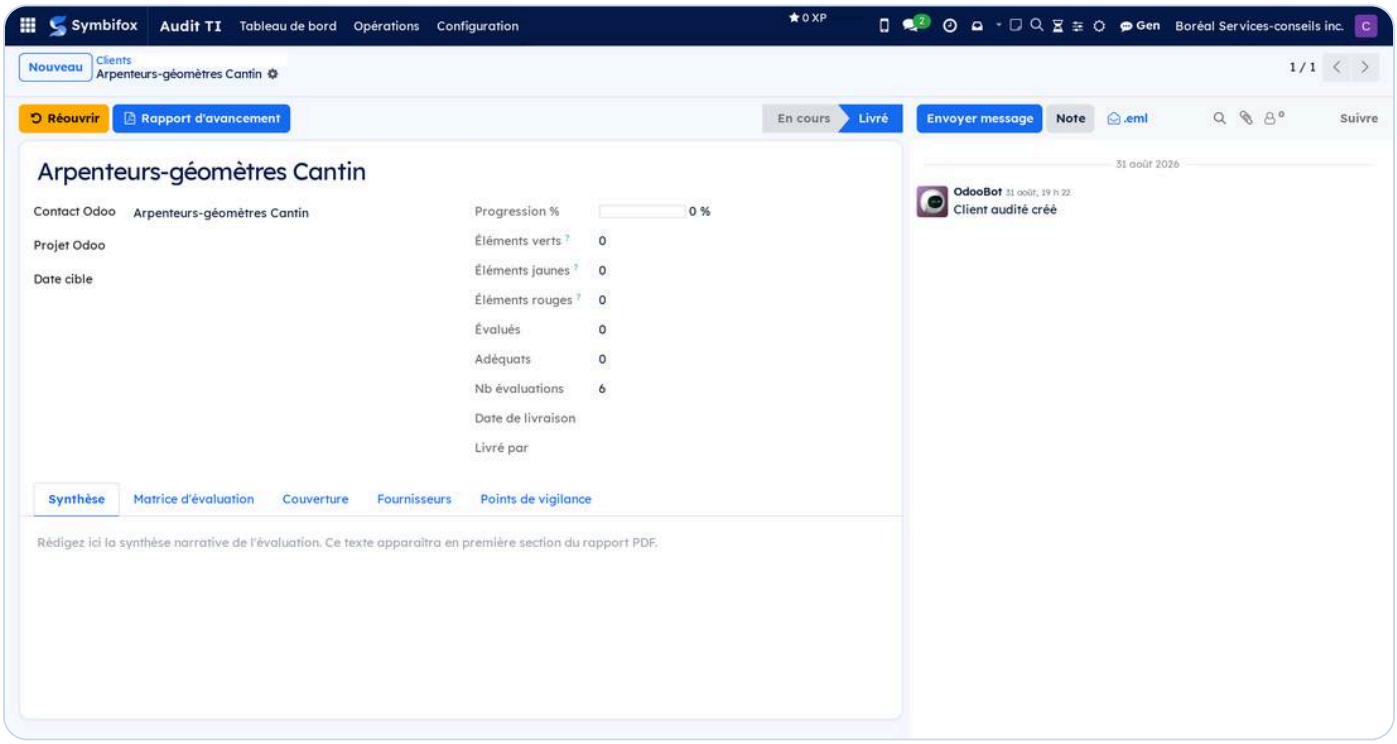
Les **fournisseurs TI** se créent au fil des mandats : un nom, un type, un statut de conformité et, au besoin, des alias. L'alias sert quand un même fournisseur paraît sous plusieurs écritures d'un client à l'autre.

Premiers pas

Ce parcours ouvre un mandat sur la démo Boréal, le garnit et imprime son rapport. Il suppose le droit Gestionnaire Audit TI.

1. Ouvrez **Audit TI** › **Opérations** › **Clients**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le nom du mandat, par exemple « Clinique dentaire Rosemont », puis renseignez **Contact Odoo** et, s'il existe, **Projet Odoo**.
3. Dans l'onglet **Fournisseurs**, sélectionnez **Ajouter une ligne** et choisissez un fournisseur, puis inscrivez ses rôles.
4. Enregistrez, puis ouvrez **Audit TI** › **Opérations** › **Évaluations** et sélectionnez **Nouveau**.
5. Choisissez le client, le fournisseur et l'élément, puis cochez un **Statut**.
6. Revenez sur la fiche du client, ouvrez l'onglet **Synthèse** et rédigez le fil narratif de l'évaluation.
7. Sélectionnez **Rapport d'avancement**.

Résultat : le PDF s'ouvre, la synthèse en première section, suivie de la couverture des éléments, des fournisseurs et des points de vigilance. La fiche affiche désormais une progression et le compte des éléments verts, jaunes et rouges.



La fiche d'un client audité

Tâches courantes

Rattacher un fournisseur à un client

Un fournisseur n'est évalué que pour les clients auxquels il est rattaché, et son rôle dit ce qu'il fait pour eux.

1. Ouvrez **Audit TI** › **Opérations** › **Clients** et sélectionnez le client.
2. Ouvrez l'onglet **Fournisseurs**.
3. Sélectionnez **Ajouter une ligne** et choisissez le fournisseur.
4. Inscrivez les **Rôles** avec les lettres prévues : « X » pour prestataire TI, « A » pour application, « C » pour infonuagique, « S » pour sauvegarde.
5. Enregistrez.

Résultat : le fournisseur paraît dans la matrice du client, et le tableau de bord le compte dans sa liste de fournisseurs.

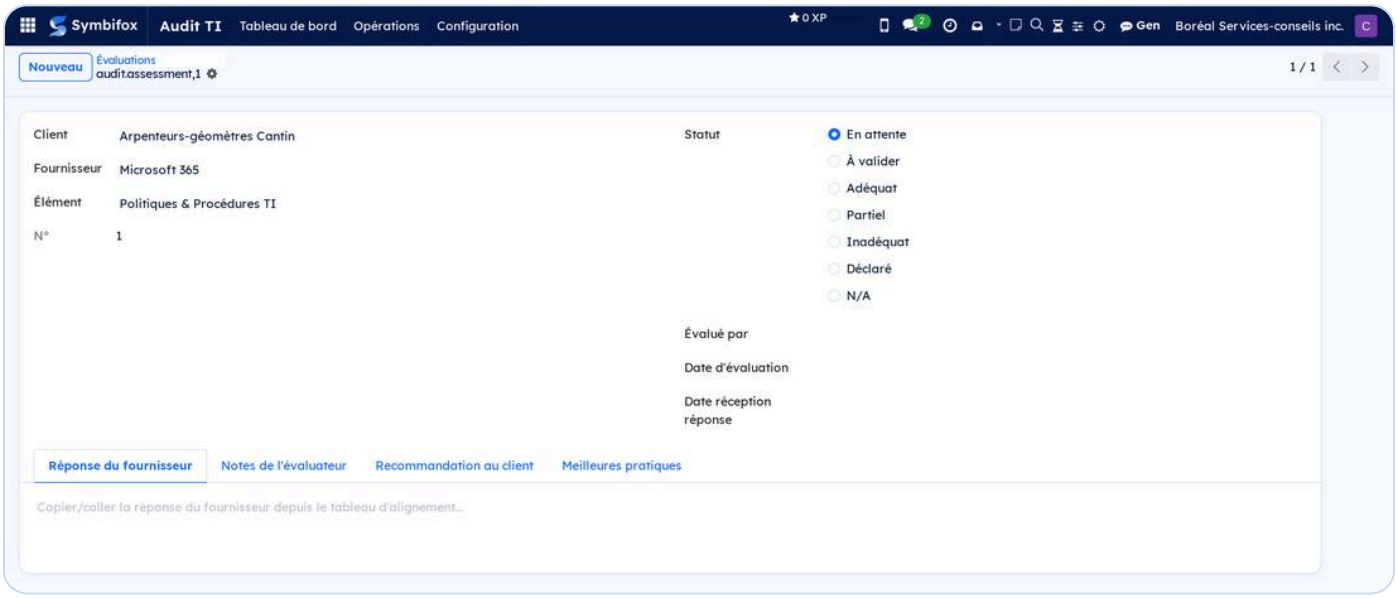
Saisir une évaluation

Une évaluation est la case de la grille : un élément, chez un fournisseur, pour un client. C'est le geste le plus répété du mandat.

1. Ouvrez **Audit TI** › **Opérations** › **Évaluations** et sélectionnez la ligne à noter.
2. Collez la réponse reçue dans l'onglet **Réponse du fournisseur** et renseignez **Date réception réponse**.
3. Cochez le **Statut** qui correspond au constat.

4. Notez ce qui fonde le constat dans l'onglet **Notes de l'évaluateur**.
5. Rédigez l'onglet **Recommandation au client**, qui est ce que le client lira.
6. Renseignez **Évalué par** et **Date d'évaluation**, puis enregistrez.

Résultat : la progression du client avance, et le compteur d'éléments verts, jaunes ou rouges bouge selon les statuts de tous les fournisseurs de cet élément.



Une évaluation et ses statuts

> **NOTE**
> L'onglet **Meilleures pratiques** reprend le texte porté par l'élément d'audit. Il sert de repère pendant l'entretien avec le fournisseur, et se modifie une fois pour toutes sur l'élément, dans **Configuration** › **Éléments d'audit**.

Ouvrir un point de vigilance depuis une évaluation

Un constat qui mérite un suivi devient un point de vigilance, sans être retapé.

1. Ouvrez l'évaluation concernée.
2. Sélectionnez **Créer un point de vigilance**.
3. Complétez la **Description**, puis choisissez la **Priorité**.
4. Renseignez **Assigné à** et enregistrez.

Résultat : le point paraît dans **Opérations** › **Points de vigilance**, dans l'onglet du client et dans la liste des points ouverts du tableau de bord.

Suivre les points de vigilance

Les points de vigilance sont ce qui reste à faire après la remise du rapport.

1. Ouvrez **Audit TI** › **Opérations** › **Points de vigilance**.
2. Regroupez par **Client** ou par **Priorité** pour voir ce qui presse.
3. Ouvrez un point et changez son **État** quand il est traité.

Résultat : les points fermés quittent la liste des points ouverts du tableau de bord, qui ne montre que ce qui appelle encore une action.

Rédiger la synthèse

La synthèse narrative est la première section du rapport remis. Elle s'écrit une fois les évaluations saisies, jamais avant.

1. Ouvrez la fiche du client.
2. Ouvrez l'onglet **Synthèse**.
3. Rédigez le texte, en vous appuyant sur les onglets **Couverture** et **Points de vigilance** de la même fiche.
4. Enregistrez.

Résultat : le texte paraît en tête du PDF, avant la couverture des éléments et la matrice des fournisseurs.

Imprimer le rapport d'avancement

Le rapport se produit à tout moment du mandat, pas seulement à la fin.

1. Ouvrez la fiche du client.
2. Sélectionnez **Rapport d'avancement**.

Résultat : un PDF aux couleurs de votre organisation, avec la synthèse, la couverture des quatorze éléments, la matrice des fournisseurs, les points de vigilance et une barre de progression.

> **ASTUCE**
> Pour produire les rapports de plusieurs mandats d'un coup, cochez les clients dans la liste, puis choisissez **Générer rapports d'avancement** dans le menu **Action**.

Marquer un audit comme livré

L'état sépare les mandats en cours des mandats remis, et allège le tableau de bord.

1. Ouvrez la fiche du client.
2. Sélectionnez **Marquer comme livré**.

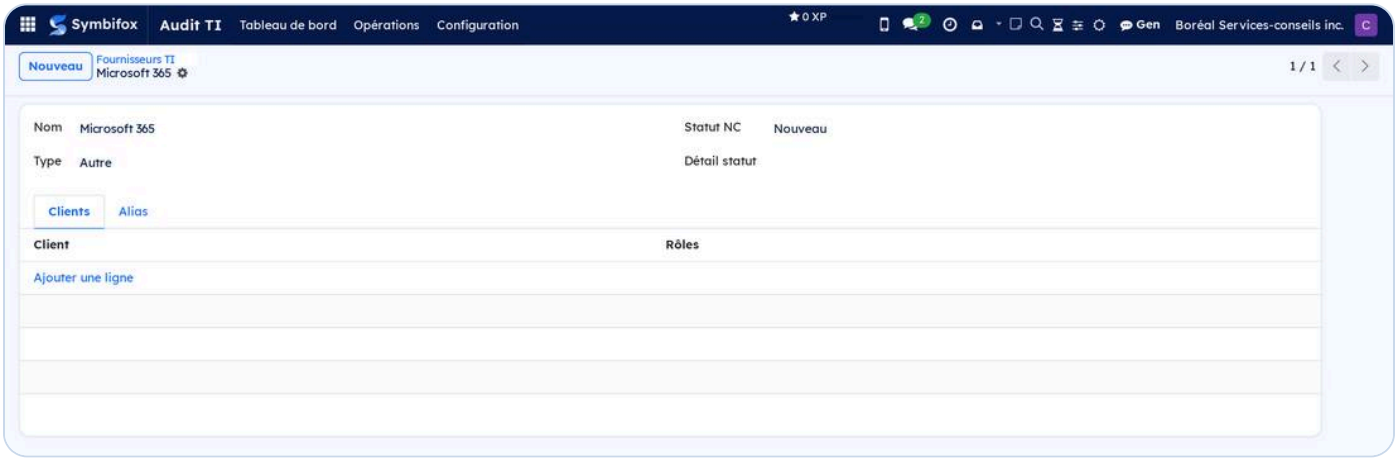
Résultat : l'état passe à « Livré », la date et la personne qui a livré sont inscrites, et le mandat quitte le tableau de bord et la liste filtrée sur « En cours ». **Réouvrir** le ramène.

Déclarer un alias de fournisseur

Un même fournisseur s'écrit rarement de la même façon partout. L'alias évite qu'il paraisse deux fois dans la matrice.

1. Ouvrez **Audit TI** › **Configuration** › **Fournisseurs TI** et sélectionnez le fournisseur.
2. Ouvrez l'onglet **Alias**.
3. Sélectionnez **Ajouter une ligne** et saisissez la variante, par exemple « M365 ».
4. Enregistrez.

Résultat : les écritures reconnues se rattachent au même fournisseur, et la liste des fournisseurs reste lisible.



Un fournisseur et ses alias

Relier les mandats aux projets

Quand les dossiers d'audit et les projets portent des noms voisins, le rattachement se fait en une passe.

1. Ouvrez **Audit TI** › **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez **Lier les projets Odoo**.
3. Vérifiez le champ **Projet Odoo** des clients concernés et complétez à la main ceux qui sont restés vides.

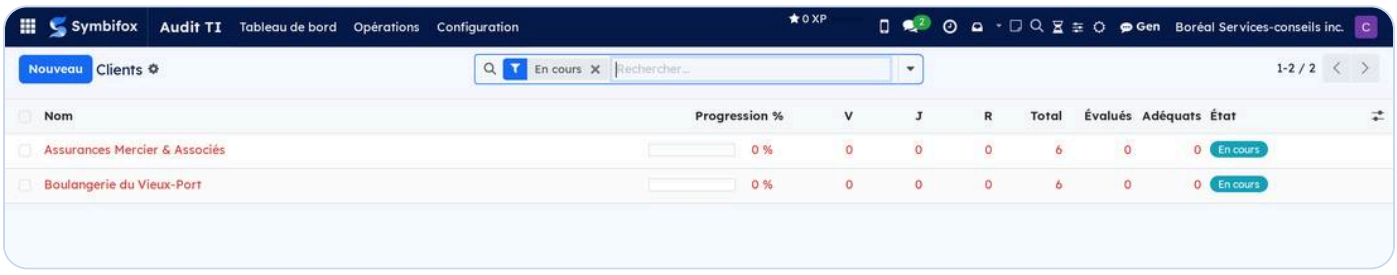
Résultat : chaque mandat pointe vers son projet, ce qui relie l'audit aux tâches et aux feuilles de temps qui le portent.

Les menus, un à un

Audit TI › **Tableau de bord** : l'écran d'entrée, décrit dans la vue d'ensemble. Cartes de compteurs, progression par client, distribution des statuts, fournisseurs avec leur part évaluée, évaluations récentes et points de vigilance ouverts. **Voir tout** ouvre la liste complète des points de vigilance.

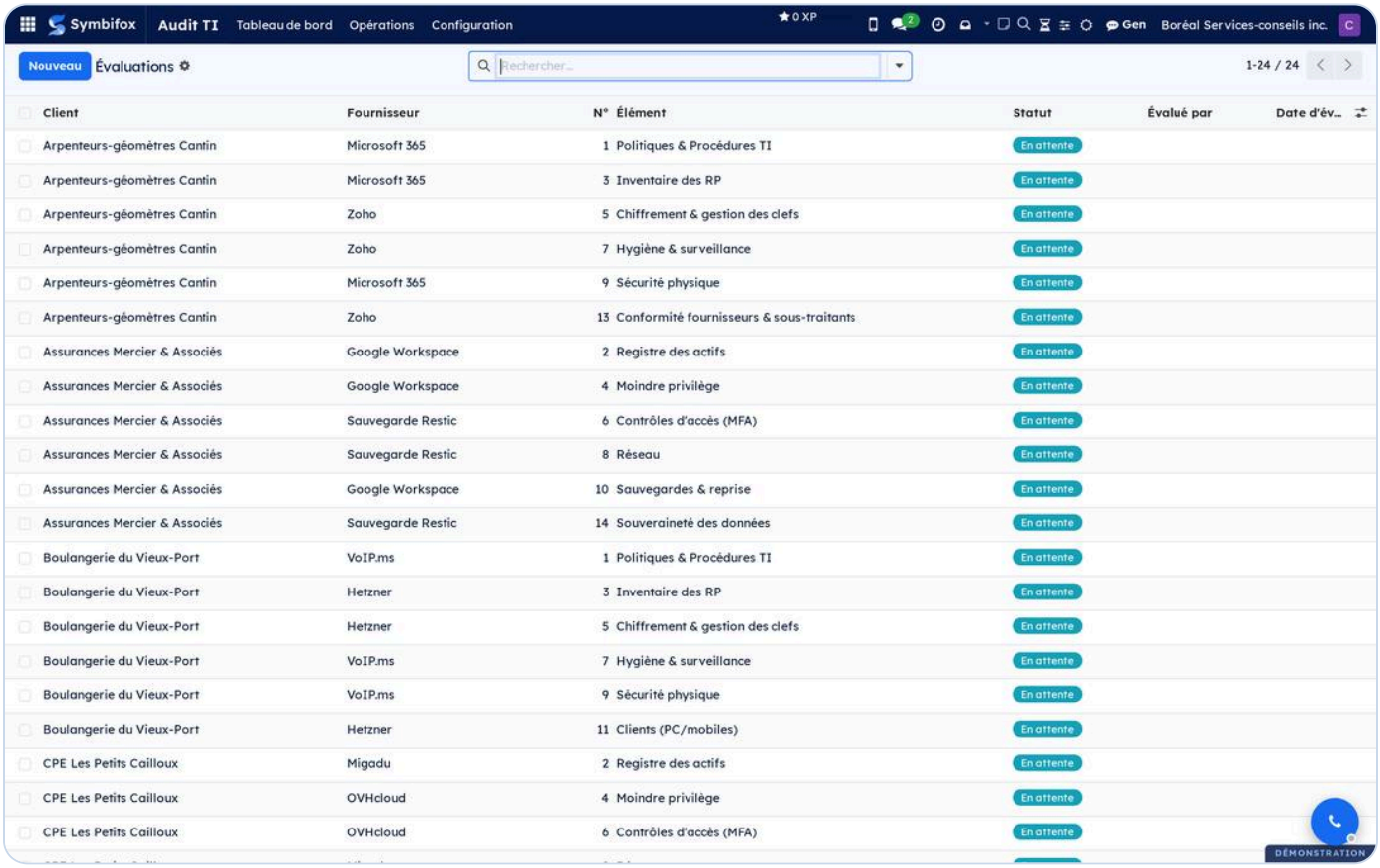
Audit TI › **Opérations** : menu de regroupement, sans écran.

Audit TI › **Opérations** › **Clients** : la liste des mandats, filtrée sur « En cours » à l'ouverture. Colonnes **Nom**, **Progression %**, **V**, **J**, **R**, **Total**, **Évalués**, **Adéquats** et **État**. Retirez le filtre pour voir aussi les mandats livrés.



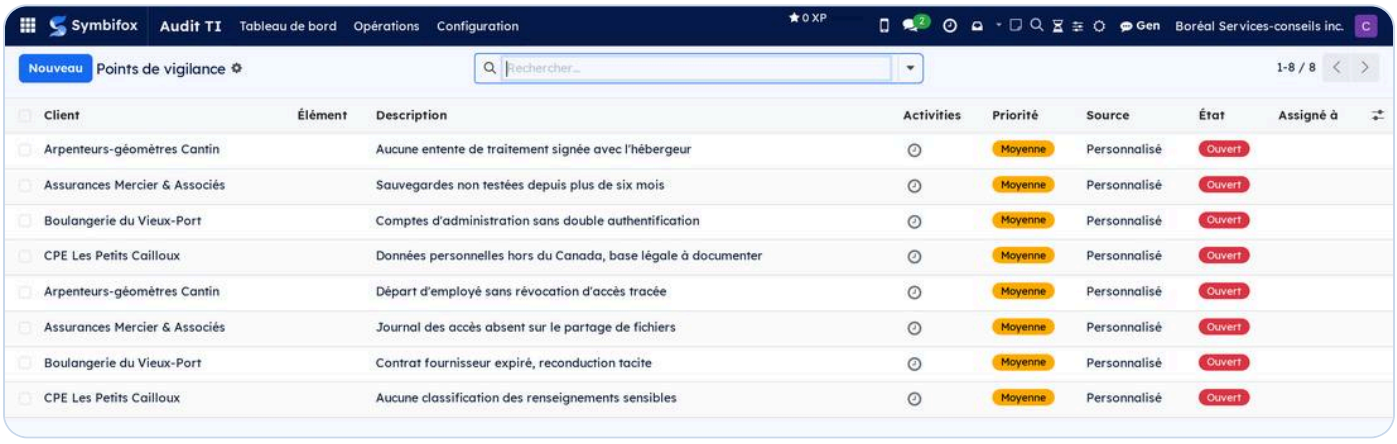
Les mandats en cours

Audit TI › **Opérations** › **Évaluations** : toutes les cases de la grille, tous clients confondus. Colonnes **Client**, **Fournisseur**, **N°**, **Élément**, **Statut**, **Évalué par** et **Date d'évaluation**. Regroupez par client ou par fournisseur pour travailler un lot d'un coup.



Les évaluations de tous les mandats

Audit TI › **Opérations** › **Points de vigilance** : les risques relevés, avec **Client**, **Élément**, **Description**, les activités, **Priorité**, **Source**, **État** et **Assigné à**.

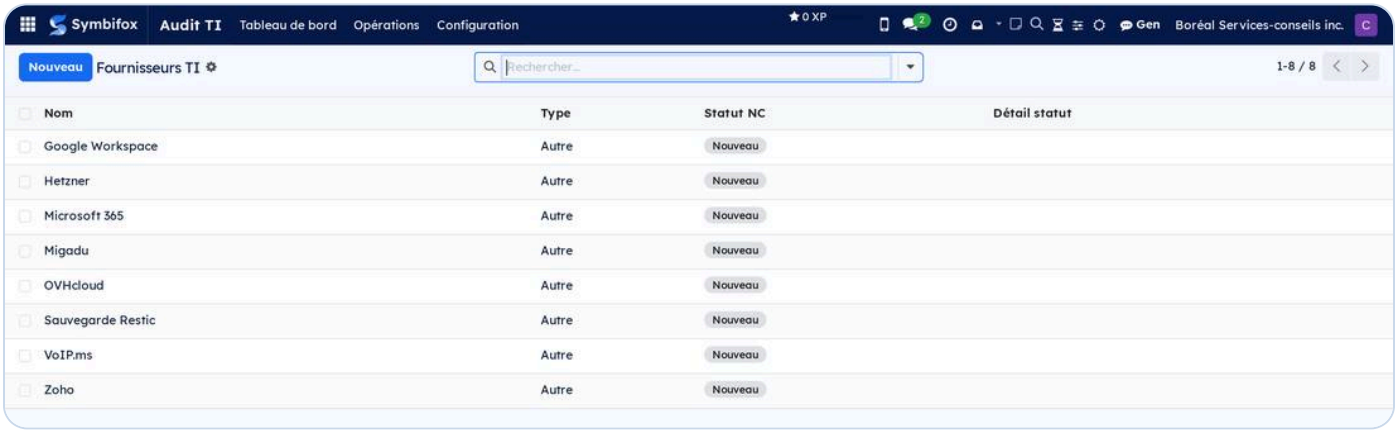


Les points de vigilance

Audit TI › **Configuration** : menu de regroupement, visible aux seuls gestionnaires.

Audit TI › **Configuration** › **Éléments d'audit** : la grille des quatorze éléments, avec **Numéro**, **Nom** et **Description**, réordonnables par glissement.

Audit TI › **Configuration** › **Fournisseurs TI** : la liste des tiers évalués, avec **Nom**, **Type**, **Statut NC** et **Détail statut**.



Les fournisseurs TI

Référence

Champs du formulaire Client audité

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom du mandat, celui qui paraît sur le rapport	Obligatoire
Contact Odoo	Fiche de l'organisation auditée	Facultatif
Projet Odoo	Projet qui porte les heures et les rencontres du mandat	Facultatif
Date cible	Date visée pour la remise	Facultatif
État	En cours ou Livré	Obligatoire, « En cours »
Date de livraison, Livré par	Inscrits par **Marquer comme livré**	Calculés
Progression %, Évalués, Adéquats, Nb évaluations	Avancement du mandat	Calculés
V, J, R	Éléments verts, jaunes et rouges selon les statuts de tous les fournisseurs	Calculés
Synthèse de l'évaluation	Fil narratif, première section du rapport	Facultatif
Couverture des 14 éléments	Vue d'ensemble de la grille, dans l'onglet **Couverture**	Calculé
Fournisseurs, Évaluations, Points de vigilance	Les trois onglets de travail du mandat	Selon la saisie

Champs du formulaire Évaluation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Client, Fournisseur, Élément	Le croisement qui définit la case	Obligatoires
N°	Numéro de l'élément, repris pour l'ordre	Calculé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Statut	En attente, À valider, Adéquat, Partiel, Inadéquat, Déclaré, N/A	« En attente »
Réponse du fournisseur	Ce que le fournisseur a répondu, tel quel	Facultatif
Date réception réponse	Date de la réponse	Facultatif
Notes de l'évaluateur	Ce qui fonde le constat, usage interne	Facultatif
Recommandation au client	Ce que le client lira dans le rapport	Facultatif
Meilleures pratiques	Texte repris de l'élément d'audit	Repris
Évalué par, Date d'évaluation	Qui a tranché, et quand	Facultatifs

Champs du formulaire Point de vigilance

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Client	Mandat auquel le point appartient	Obligatoire
Élément	Élément d'audit visé, quand le point en vise un	Facultatif
Description	Le risque, en une phrase lisible par le client	Obligatoire
Priorité	Haute, moyenne ou basse	Moyenne
Source	D'où vient le constat	Selon la création
État	Ouvert ou fermé	Ouvert
Assigné à	Personne responsable du suivi	Facultatif

Champs du formulaire Fournisseur TI

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom retenu pour ce fournisseur	Obligatoire
Type	Nature du service rendu	Facultatif
Statut NC	Statut de conformité observé	Facultatif
Détail statut	Précision libre sur ce statut	Facultatif
Actif	Décochez pour retirer un fournisseur des listes sans l'effacer	Coché
Clients	Les mandats où ce fournisseur est évalué, avec ses rôles	Selon la saisie
Alias	Les autres écritures du même nom	Facultatif

Rapports et exports

Le module produit un rapport imprimable, le **Rapport d'avancement**, depuis la fiche d'un client ou, pour plusieurs clients à la fois, par **Générer rapports d'avancement** dans le menu **Action** de la liste. Les listes s'exportent par ailleurs comme partout ailleurs dans Symbifox, décrit dans Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

Aucune tâche ne tourne la nuit dans cette application : rien ne change dans un mandat sans qu'une personne l'ait demandé. Trois choses se calculent toutefois seules. La progression, les compteurs d'éléments verts, jaunes et rouges et la couverture se recalculent à chaque évaluation enregistrée. La date de livraison et la personne qui livre s'inscrivent au moment où le mandat passe à livré. Les alias rattachent les écritures voisines au bon fournisseur. Enfin, **Lier les projets Odoo** rapproche les mandats des projets par ressemblance de nom : c'est un geste que vous déclenchez, et dont vous vérifiez le résultat.

Pages publiques et portail

L'application ne publie aucune page publique et n'apparaît pas au portail client. Le client reçoit le rapport, jamais le dossier de travail.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite ne s'ajoute à Audit TI : le chapitre couvre un module unique, qui apporte à lui seul ses écrans, son rapport et ses droits. Le voisinage se joue ailleurs : Vie privée (Loi 25 et autres cadres) tient les consentements et la conservation des documents, et se lit comme le second volet du même mandat.

Comprendre

Pourquoi une case par fournisseur, et non par client. La Loi 25 rend l'organisation responsable de ses sous-traitants. Noter « les sauvegardes sont adéquates » pour un client ne veut rien dire si trois fournisseurs différents en font une partie. La grille croise donc le client, le fournisseur et l'élément : c'est ce qui permet de dire lequel des trois manque à l'appel, et de le montrer dans le rapport.

Pourquoi trois couleurs. Un élément est vert quand tous les fournisseurs concernés sont adéquats, jaune quand le portrait est mitigé, rouge quand rien ne le couvre. Le compte des trois couleurs se lit en une seconde et ne dépend pas du nombre de fournisseurs, contrairement à un simple pourcentage.

Pourquoi le statut « Déclaré » existe. Certains constats reposent sur la parole du fournisseur, sans preuve vérifiée. Les confondre avec un constat validé fragiliserait le rapport. Le statut le dit, et le lecteur sait ce qu'il lit.

Pourquoi le mandat livré disparaît. Un tableau de bord qui montre tout ne montre rien. Les mandats remis sont écartés par défaut, et **Inclure livrés** les ramène le temps d'une comparaison. Le même filtre joue sur la liste des clients.

Pourquoi la synthèse est écrite à la main. Les évaluations donnent les faits; la synthèse dit ce qu'ils veulent dire pour cette organisation. Le module ne la rédige pas à votre place, il la place au bon endroit dans le rapport et la garde avec le mandat.

Ce que le client ne voit jamais. Les notes de l'évaluateur restent internes. Le rapport reprend la recommandation au client, la couverture et les points de vigilance, pas le raisonnement qui y a mené.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu **Configuration** n'apparaît pas	La personne n'a que le groupe Utilisateur Audit TI	Accordez le groupe Gestionnaire Audit TI dans **Paramètres** › **Utilisateurs**
Un mandat remis est introuvable au tableau de bord	Les mandats livrés sont écartés par défaut	Sélectionnez **Inclure livrés**, ou retirez le filtre « En cours » dans la liste des clients
La progression reste à 0 % malgré les évaluations créées	Les évaluations existent, mais leur statut est resté « En attente »	Ouvrez chaque évaluation et cochez un statut, ou regroupez par statut pour repérer les cases vides
Un élément passe au rouge alors qu'un fournisseur est adéquat	Un autre fournisseur du même élément est inadéquat ou non évalué	Ouvrez l'onglet **Couverture** du client pour voir quel fournisseur manque
Le même fournisseur paraît deux fois sous deux écritures	Aucun alias ne relie les deux écritures	Ajoutez la variante dans l'onglet **Alias** du fournisseur retenu
Le rapport sort sans texte d'introduction	L'onglet **Synthèse** du client est vide	Rédigez la synthèse, puis relancez **Rapport d'avancement**
Un mandat reste sans projet après **Lier les projets Odoo**	Les noms sont trop éloignés pour être rapprochés	Renseignez **Projet Odoo** à la main sur la fiche du client

Voir aussi

- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : le second volet de la suite Loi 25.
- Projet : le projet qui porte les heures et les rencontres du mandat.
- Contacts : la fiche de l'organisation auditée.
- Transferts sécurisés : remettre le rapport par un lien qui expire.
- Les gestes communs à toutes les applications : filtres, regroupements et exports de listes.

PARTIE 6 · SÉCURITÉ, CONFORMITÉ ET VIE PRIVÉE

Transferts sécurisés

Envoyer des fichiers volumineux par un lien qui expire, tenir le journal d'accès exigé par la Loi 25 et ouvrir une salle de données sous entente.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Transfert sécurisé, Transfert sécurisé : entente de confidentialité · Révisé le 2026-09-12

L'application Transferts sécurisés remplace le service gratuit vers lequel on se rabat quand une pièce jointe est refusée. Elle s'adresse à toute personne qui envoie des documents à un client, et à la personne qui doit ensuite prouver qui les a reçus. Un envoi produit un lien daté, un code à usage unique si vous l'exigez, et un journal d'accès que rien ne réécrit. À l'échéance, les fichiers sont effacés du stockage et la preuve de ce qui s'est passé reste.

Vue d'ensemble

Un **transfert** est un envoi : un expéditeur, des destinataires, un objet, un message, des fichiers, une échéance. Il porte une référence du type « TR-2026-001 » et un état qui va de brouillon à actif, puis à expiré, purgé ou suspendu. Le **lien de partage** contient un jeton qui ne se devine pas; il cesse de fonctionner à l'échéance. Le **code du destinataire** est un code à usage unique envoyé par courriel ou par SMS : tant qu'il n'est pas saisi, ni le message ni les fichiers ne s'affichent. Une **marque** habille la page publique et les courriels selon le domaine par lequel le visiteur arrive. Le **journal d'accès** consigne chaque événement, de la création à la purge.



Les transferts actifs

Deux modes de transmission coexistent. En **destinataires nommés**, vous savez à qui vous écrivez et chacun reçoit son lien. En **audience ouverte**, le lien ne vise personne : vous le diffusez, et chaque personne qui l'ouvre déclare son adresse, la confirme par un code, puis entre. C'est le mode d'une salle de données, où l'on ne connaît pas d'avance la liste des lecteurs.

Deux chemins mènent au dépôt des fichiers, et ils ne se valent pas. Depuis la page publique, le navigateur téléverse directement vers le stockage : les octets ne passent pas par Symbifox, ce qui autorise plusieurs gigaoctets et la reprise après une coupure. Depuis l'assistant interne, les fichiers passent par Symbifox et restent donc plafonnés, à 25 Mo par défaut.

Configuration

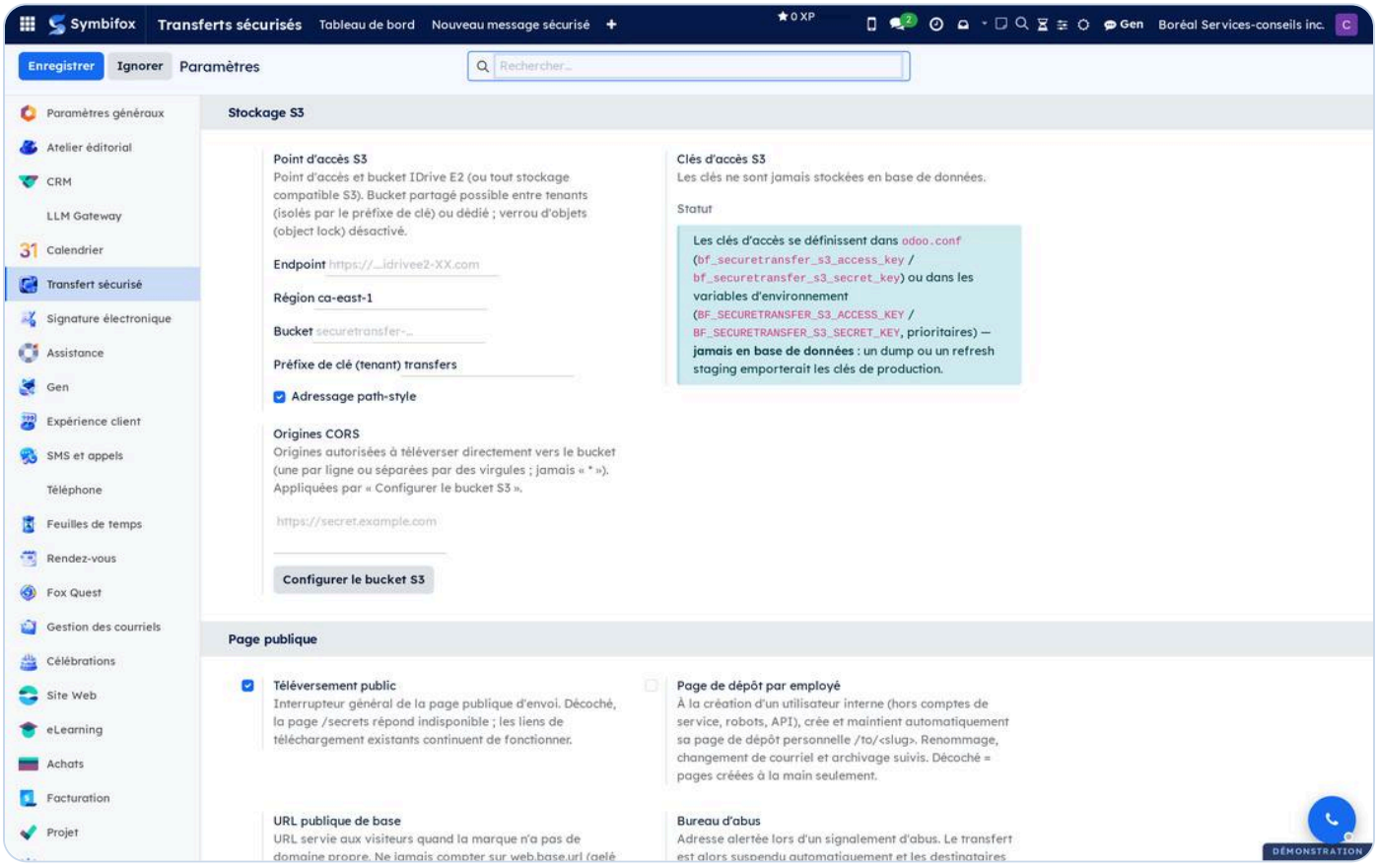
Accès et droits

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	L'application, les transferts, les visiteurs et le journal d'accès; l'envoi depuis Symbifox
Gestionnaire	Tout ce qui précède, plus le menu **Configuration**, la purge immédiate, la réactivation d'un transfert suspendu et l'envoi sous une autre identité

Le lien brut n'est pas affiché sur la fiche : il se lit par l'assistant **Révéler le lien**, qui inscrit la révélation au journal. C'est le seul chemin prévu depuis Symbifox, et il est réservé aux gestionnaires.

Paramètres

Les réglages de l'instance se trouvent dans **Transferts sécurisés** › **Configuration** › **Paramètres**.



Les paramètres de l'instance

Section	Ce qui s'y règle
Stockage	Le point d'accès, la région, le contenant, le préfixe de clé propre à cette instance et les origines autorisées à téléverser. **Configurer le bucket S3** applique ces origines et vérifie que le stockage répond. Les clés d'accès ne sont jamais conservées en base de données.

Section	Ce qui s'y règle
Page publique	**Téléversement public** ouvre ou ferme la page d'envoi sans désinstaller quoi que ce soit; **Page de dépôt par employé** maintient la page personnelle de chaque personne interne; le bureau d'abus reçoit les signalements.
Codes à usage unique	La confirmation de l'expéditeur par code, la confirmation du destinataire par code, et la livraison du code par SMS avec le numéro qui l'émet.
Adresses admises	Les expéditeurs et les destinataires autorisés pour toute l'instance. Une marque qui porte sa propre liste remplace celle-ci.
Limites	La taille et la rétention maximales par palier, le nombre de fichiers, et le plafond des pièces jointes de l'assistant interne.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Une liste de destinataires autorisés vide signifie « aucune restriction ». Sur une instance ouverte au public, c'est la liste des expéditeurs autorisés qui empêche un tiers de se servir de votre service comme du sien.

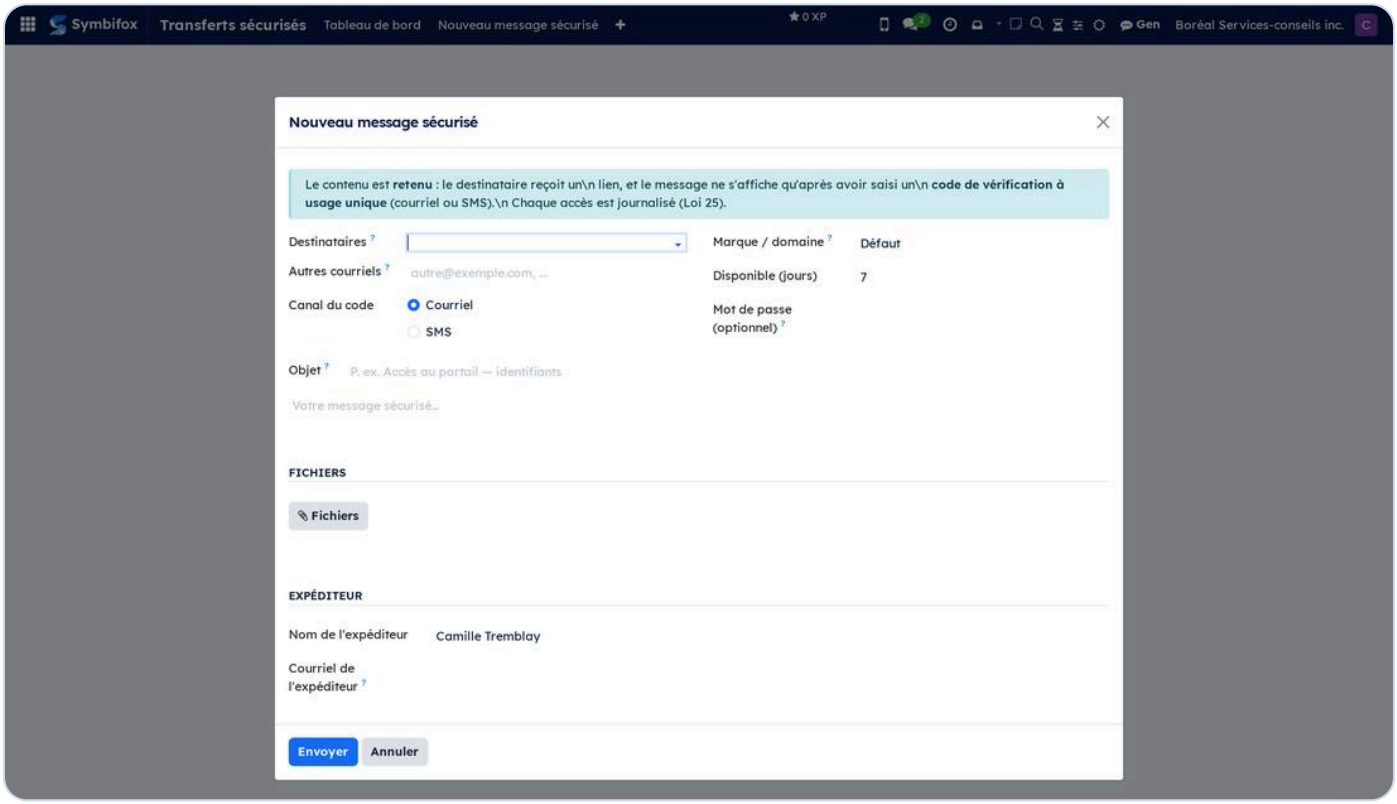
Données de base

Une marque au moins doit exister : c'est elle qui donne le logo, les couleurs, les limites et le domaine du lien. La marque par défaut sert tout domaine qui ne correspond à aucune autre. Décidez ensuite si vous ouvrez des pages de dépôt personnelles, puis, si vous prévoyez des salles de données, cochez **Audience ouverte offerte** sur la marque visée et fixez-y un nombre maximal de visiteurs.

Premiers pas

Ce parcours envoie un message retenu derrière un code, depuis Symbifox, sans toucher à la page publique.

1. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Nouveau message sécurisé**.
2. Choisissez les **Destinataires** dans le carnet, ou saisissez des adresses dans **Autres courriels**.
3. Gardez le **Canal du code** sur « Courriel », ou choisissez « SMS » si le mobile du destinataire est connu.
4. Saisissez l'**Objet**, par exemple « Rapport d'audit TI », puis le message à transmettre.
5. Sélectionnez **Fichiers** pour joindre des pièces, au besoin.
6. Ajustez **Disponible (jours)** et, s'il le faut, le **Mot de passe (optionnel)**.
7. Sélectionnez **Envoyer**.



Envoyer un message sécurisé

Résultat : un transfert actif paraît dans **Transferts**, le destinataire reçoit un courriel qui ne contient que l'objet et le lien, et le journal enregistre la création puis l'envoi. Le contenu ne s'affichera qu'après la saisie du code.

> **IMPORTANT**
> L'objet voyage en clair dans l'en-tête du courriel. Il dit de quoi il s'agit avant que la personne ouvre quoi que ce soit, et c'est son rôle : rien de confidentiel n'y a sa place.

Tâches courantes

Envoyer des fichiers volumineux depuis la page publique

C'est le chemin à prendre au-delà de quelques dizaines de mégaoctets, puisque les fichiers ne passent pas par Symbifox.

1. Ouvrez l'adresse publique d'envoi de votre marque dans un navigateur.
2. Saisissez votre courriel, puis les adresses des destinataires.
3. Déposez les fichiers dans la zone prévue et attendez la fin du téléversement.
4. Choisissez la durée de disponibilité et, au besoin, un mot de passe.
5. Cochez la demande de code du destinataire si la marque l'offre.
6. Envoyez.

Résultat : le transfert apparaît dans **Transferts** avec l'état actif, et les destinataires reçoivent chacun leur courriel.

Recevoir des fichiers par une page de dépôt

Une page de dépôt est une page publique dont le destinataire est fixé : quiconque l'ouvre ne peut envoyer qu'à cette personne.

1. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Configuration** › **Marques**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et l'**Identifiant de page (slug)**, par exemple « depot ».
3. Renseignez **Destinataire unique (page de dépôt)** avec l'adresse qui recevra tout.
4. Saisissez au besoin le **Nom affiché du destinataire**.
5. Enregistrez.

Résultat : la page répond à l'adresse `/to/depot`, le champ destinataire y est masqué, et le serveur impose l'adresse au dépôt comme à l'envoi. Partagez cette adresse plutôt que de demander à un client de vous écrire une pièce jointe.

> **ASTUCE**
> Avec le réglage **Page de dépôt par employé**, chaque personne interne reçoit et conserve sa propre page, renommage et départ compris.

Ouvrir une salle de données

Le lien d'une audience ouverte ne nomme personne : c'est vous qui le diffusez, et chaque visiteur se présente.

1. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Configuration** › **Marques** et cochez **Audience ouverte offerte** sur la marque visée.
2. Renseignez **Visiteurs max. (défaut)** sur la même marque.
3. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Nouveau lien à audience ouverte**.
4. Saisissez l'objet, le message et les fichiers, comme pour un envoi nommé.
5. Ajustez **Domaines admis**, **Visiteurs max.** et **Téléchargements par visiteur**.
6. Cochez **M'aviser à chaque nouveau visiteur**, puis envoyez.

Résultat : le lien vous revient à vous, et non à une liste de destinataires. Chaque personne qui l'ouvre déclare son adresse, reçoit un code, le confirme, puis accède au contenu; elle paraît alors dans **Visiteurs**.

Bloquer un visiteur

Une identité admise se coupe sans fermer le lien ni gêner les autres.

1. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Visiteurs**.
2. Cochez la ligne de la personne.
3. Sélectionnez **Bloquer**.

Résultat : l'état de la ligne passe à bloqué et la personne n'ouvre plus rien. La ligne reste, parce que le journal doit garder la trace de ce qui a été consulté. **Débloquer** revient en arrière.

Exiger un code du destinataire après l'envoi

Un transfert déjà parti peut être refermé derrière un code, sans rappeler les courriels déjà livrés.

1. Ouvrez le transfert dans **Transferts sécurisés** › **Transferts**.
2. Sélectionnez **Exiger un code du destinataire**.

Résultat : le lien ne change pas, mais la prochaine ouverture demande un code. Le journal inscrit l'événement, et le lien cesse d'être masqué dans le fil de discussion, puisqu'il n'ouvre plus rien à lui seul.

Renvoyer le lien aux destinataires

Le cas prévu est celui du destinataire qui n'a jamais reçu le courriel, ou qui l'a effacé.

1. Ouvrez le transfert.
2. Sélectionnez **Renvoyer le lien aux destinataires**.

Résultat : le même lien repart aux mêmes adresses, et le journal note un nouvel envoi. Le transfert doit être encore actif.

Prolonger l'échéance

L'échéance ne se modifie pas à la main sur la fiche : elle passe par un assistant, qui laisse une trace.

1. Ouvrez le transfert.
2. Sélectionnez **Prolonger l'échéance**.
3. Choisissez la **Nouvelle durée**, comptée depuis l'envoi.
4. Sélectionnez **Prolonger**.

Résultat : la nouvelle échéance s'affiche sur la fiche et le journal enregistre la prolongation. Un transfert déjà purgé ne se prolonge pas : ses fichiers n'existent plus.

Couper un lien et effacer les fichiers

Deux gestes distincts, dans cet ordre : couper l'accès, puis reprendre la place.

1. Ouvrez le transfert.
2. Sélectionnez **Expirer maintenant** pour éteindre le lien à l'instant.
3. Sélectionnez **Purger les fichiers** pour effacer les objets du stockage sans attendre la passe quotidienne.

Résultat : le lien ne répond plus et les fichiers sont effacés. Les métadonnées et le journal restent : c'est la preuve qui survit au contenu.

Traiter un signalement d'abus

Un visiteur peut signaler un envoi depuis la page publique. La réaction est immédiate et ne vous attend pas.

1. Ouvrez le transfert passé à l'état suspendu.
2. Lisez l'onglet **Journal** pour retrouver le signalement et son horodatage.
3. Sélectionnez **Réactiver** si le signalement est infondé.

Résultat : à la suspension, le lien s'éteint sans que rien soit effacé, un courriel détaillé part au bureau d'abus, un avis neutre part aux destinataires et une activité est posée aux gestionnaires. La réactivation redonne accès, dans les limites de l'échéance d'origine.

Produire le certificat d'accès

Le certificat est la pièce à joindre quand il faut démontrer, devant un tiers, ce qui a été remis et à qui.

1. Ouvrez le transfert.
2. Sélectionnez **Vérifier l'intégrité** et lisez le verdict affiché.
3. Sélectionnez **Certificat d'accès (PDF)**.

Résultat : un PDF à vos couleurs, qui recalcule l'intégrité du journal à l'impression, donne les tailles confirmées par le serveur, les horodatages en temps universel et la façon de refaire le calcul soi-même.

> **NOTE**
> Le certificat dit qui a téléchargé, quand et quoi. Il ne dit pas ce que la personne a fait ensuite du fichier : qui l'a imprimé ou transféré reste hors de portée, et aucune fonction du module ne prétend le contraire.

Exporter le journal d'un transfert

L'export sert quand la preuve doit vivre hors de Symbifox, dans un dossier d'audit ou chez un tiers.

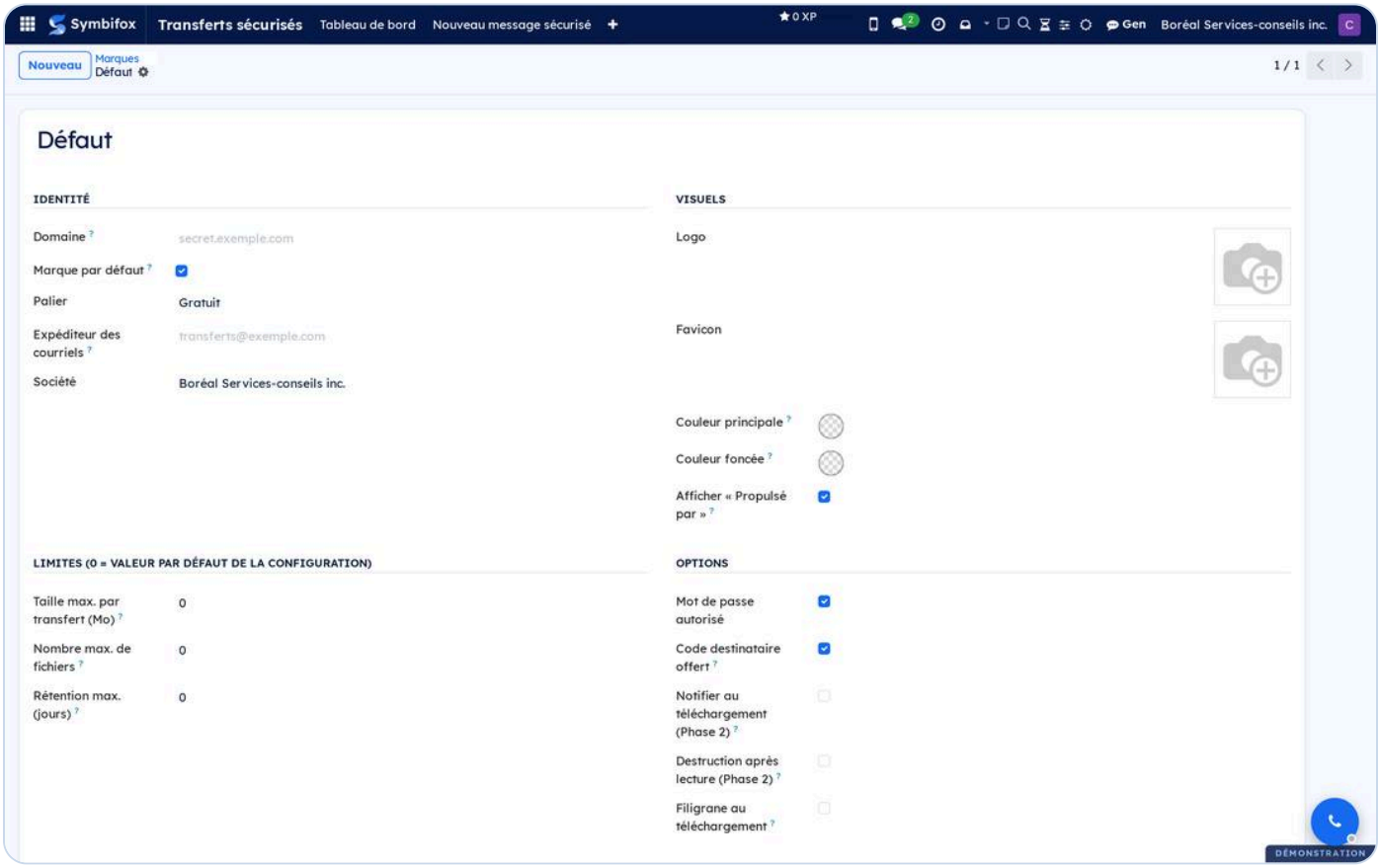
1. Ouvrez le transfert.
2. Sélectionnez **Exporter le journal (CSV)**.

Résultat : un fichier téléchargé dont la première ligne porte le verdict d'intégrité de la chaîne, suivi de tous les événements du transfert.

Créer une marque à vos couleurs

Une marque relie un domaine, une allure et des limites. Elle se règle une fois, puis sert à tous les envois qui passent par ce domaine.

1. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Configuration** › **Marques**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** et le **Domaine**, sans schéma ni port.
3. Téléversez le **Logo** et le **Favicon**, puis réglez la **Couleur principale** et la **Couleur foncée**.
4. Ajustez les limites : taille par transfert, nombre de fichiers, rétention maximale.
5. Cochez les options voulues, dont **Mot de passe autorisé**, **Code destinataire offert** et **Filigrane au téléchargement**.
6. Sélectionnez **Configurer le domaine (CORS)** pour que le téléversement direct fonctionne depuis ce domaine.



La marque par défaut

Résultat : la page publique et les courriels servis sous ce domaine prennent cette allure. Décochez **Afficher « Propulsé par »** pour une marque en marque blanche.

Exiger une entente de confidentialité avant l'accès

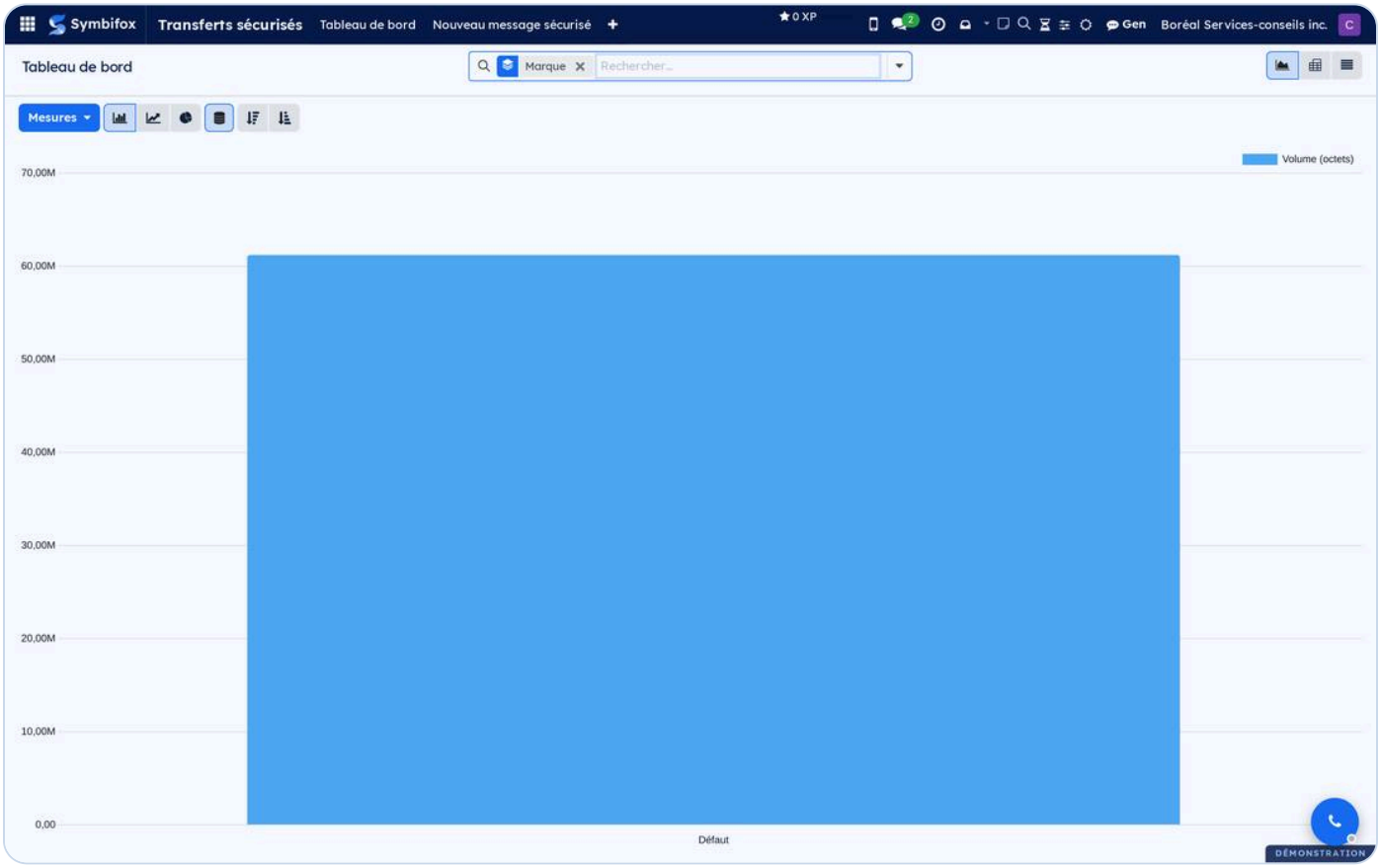
Cette tâche demande le module pont décrit plus bas. Elle place la signature d'une entente entre le code à usage unique et le contenu.

1. Ouvrez **Transferts sécurisés** › **Configuration** › **Marques** et sélectionnez la marque.
2. Téléversez l'entente en PDF et cochez l'exigence de signature.
3. Saisissez au besoin le texte de consentement, et choisissez un gabarit de pavés si la signature doit être dessinée sur les pages.
4. À l'envoi, gardez ou retirez l'exigence dans l'assistant.

Résultat : chaque visiteur signe son propre exemplaire, à l'identité qu'il vient de confirmer, avant que le message, les fichiers et les liens directs s'ouvrent. Exiger une entente exige aussi le code du destinataire : une signature anonyme ne prouverait rien.

Les menus, un à un

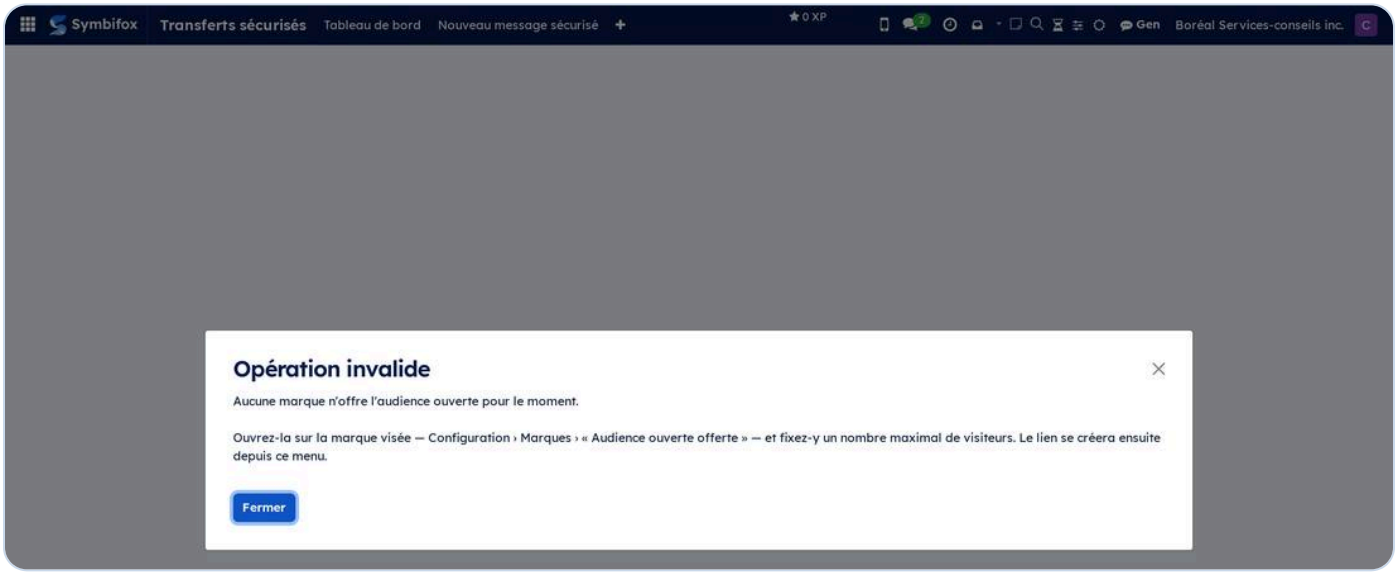
Transferts sécurisés › **Tableau de bord** : une vue graphique du volume stocké et des téléchargements, regroupée par marque à l'ouverture. Les icônes du coin passent au tableau croisé et à la liste; **Mesures** change ce qui est mesuré.



Le volume par marque

Transferts sécurisés › **Nouveau message sécurisé** : l'assistant d'envoi depuis Symbifox, décrit dans Premiers pas. Il compose un message, y joint au besoin des fichiers, et retient le contenu derrière un code.

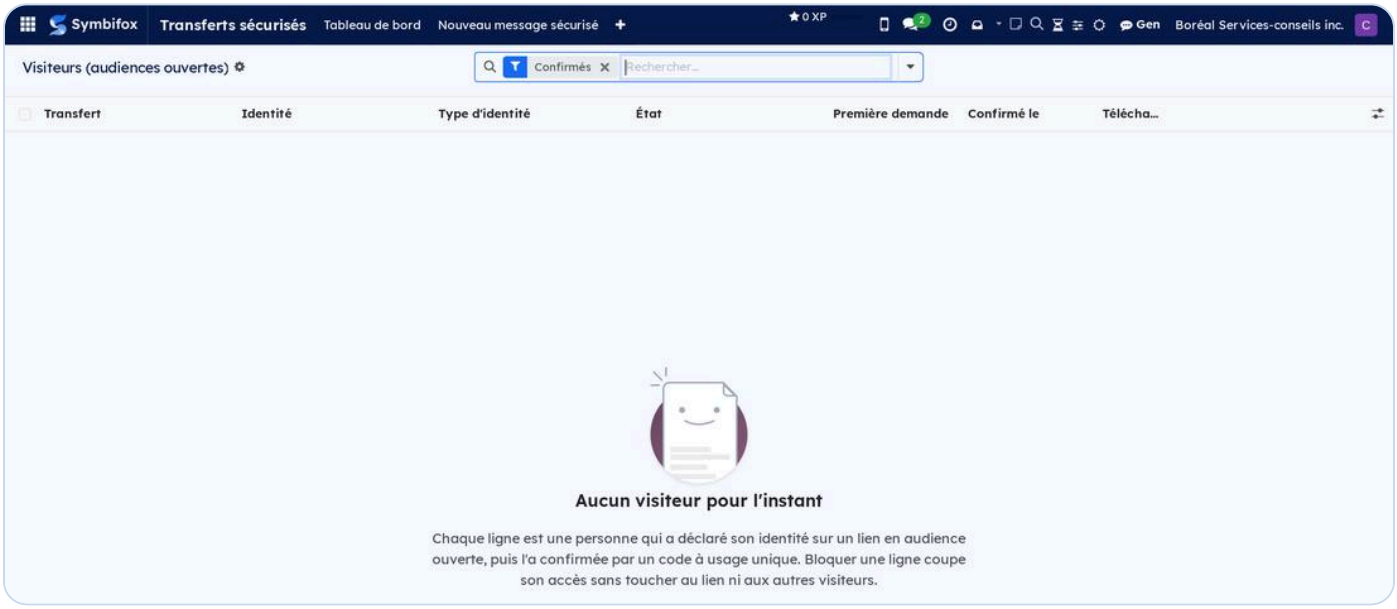
Transferts sécurisés › **Nouveau lien à audience ouverte** : le même assistant, en mode audience ouverte. Sur la démo Boréal, ce menu répond par un refus, faute d'une marque qui offre l'audience ouverte, et indique quoi cocher sur la marque visée.



Le refus, et ce qu'il demande

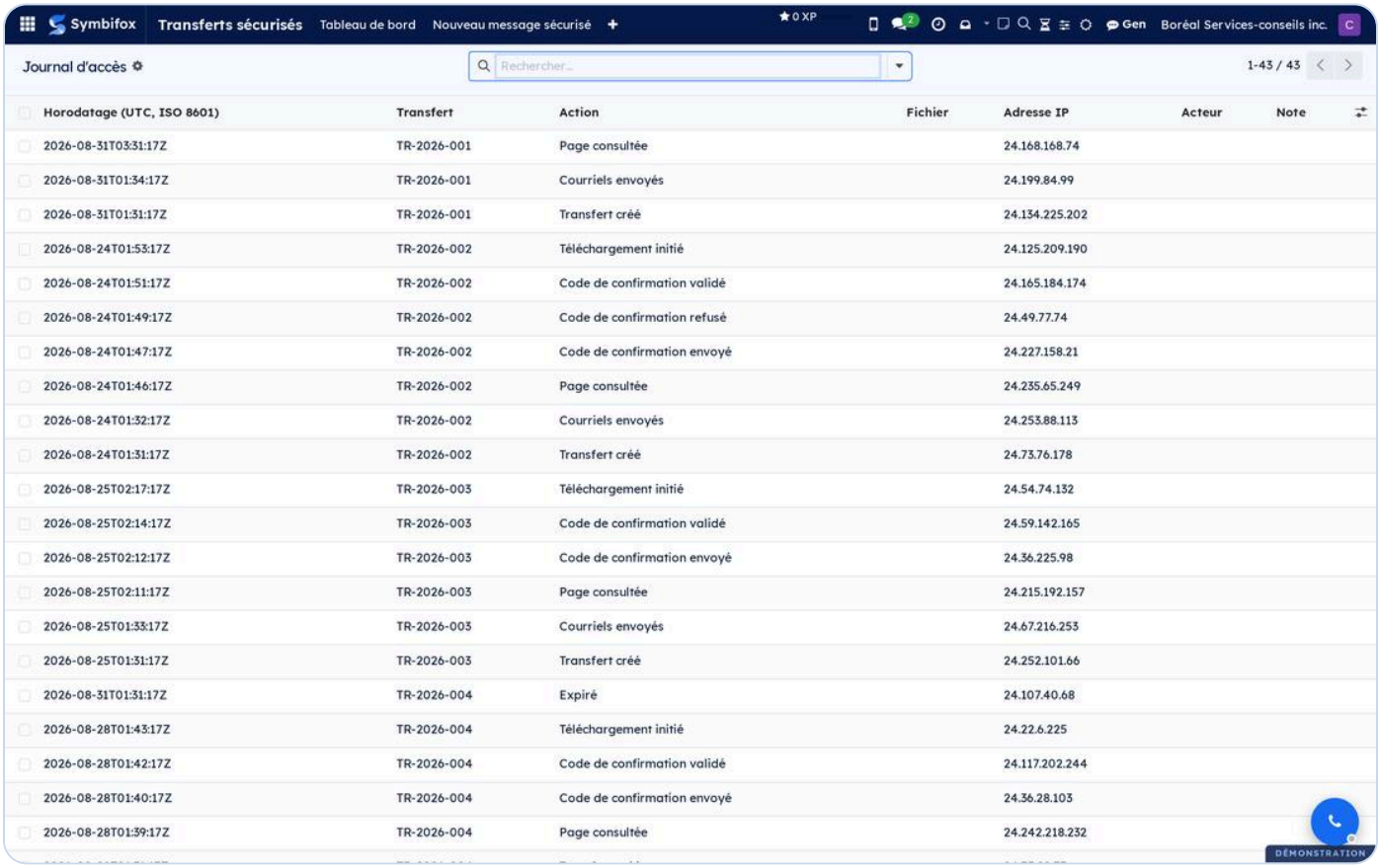
Transferts sécurisés › **Transferts** : la liste de travail, filtrée sur « Actifs » à l'ouverture. Colonnes **Référence**, **Objet**, **Marque**, **Courriel de l'expéditeur**, taille, **Protégé**, téléchargements, **Expire le** et **État**, avec le total des octets en pied de liste. Les vues graphique et tableau croisé sont accessibles depuis les icônes du coin.

Transferts sécurisés › **Visiteurs** : les personnes admises sur un lien à audience ouverte, filtrées sur « Confirmés ». Colonnes **Transfert**, **Identité**, **Type d'identité**, **État**, **Première demande**, **Confirmé le** et téléchargements. La démo n'en compte aucun.



Aucun visiteur pour l'instant

Transferts sécurisés › **Journal d'accès** : tous les événements de tous les transferts, du plus récent au plus ancien. Colonnes **Horodatage (UTC, ISO 8601)**, **Transfert**, **Action**, **Fichier**, **Adresse IP**, **Acteur** et **Note**. C'est l'écran à ouvrir pour répondre à « qui a vu quoi, et quand ».



Le journal d'accès

Transferts sécurisés › **Configuration** : menu de regroupement, visible aux seuls gestionnaires.

Transferts sécurisés › **Configuration** › **Marques** : la liste des marques, avec **Nom**, **Domaine**, **Identifiant de page (slug)**, **Dépôt vers**, **Palier**, **Défaut**, **Propulsé par**, **Client** et **Actif**. La démo n'en compte qu'une, la marque par défaut, au palier gratuit.



Les marques

Transferts sécurisés › **Configuration** › **Paramètres** : la section Transfert sécurisé des Paramètres, décrite dans Configuration.

Référence

Champs du formulaire Transfert

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Référence	Identifiant du transfert, du type « TR-2026-001 »	Attribuée
État	Brouillon, actif, expiré, supprimé, annulé ou suspendu	Calculé par les boutons
Marque	Habillage et domaine du lien	Obligatoire
Nom de l'expéditeur, Courriel de l'expéditeur	Qui envoie, et qui reçoit l'accusé	Courriel obligatoire à l'envoi
Destinataires	Adresses séparées par des virgules, en mode nommé	Selon le mode
Objet	Une ligne qui dit de quoi il s'agit; voyage en clair	Facultatif
Message	Texte retenu derrière la barrière, jamais interprété comme du code	Facultatif
Langue	Langue des courriels et de la page	Obligatoire
Mode de transmission	Destinataires nommés, ou audience ouverte	« Destinataires nommés »
Exiger un code du destinataire, Code du destinataire	La barrière d'identité et sa provenance : ce transfert, le réglage d'instance, ou l'audience ouverte	Décoché par défaut
Canal du code destinataire	Courriel ou SMS; sans mobile connu, le courriel prend le relais	« Courriel »
Protégé par mot de passe	Couche supplémentaire, jamais envoyée dans le courriel	Décoché
Expire le, Rétention (jours)	Fin de disponibilité du lien	Posée à l'envoi
Téléchargements max., Téléchargements	Budget global et compte réel	0 pour illimité
Domaines admis, Visiteurs max., Téléchargements par visiteur	Les garde-fous d'une audience ouverte	Repris de la marque
Notifier au téléchargement, Notifier à chaque nouveau visiteur	Avis à l'expéditeur	Décochés
Taille totale, Fichiers, Journal d'accès, Audience	Les quatre onglets et compteurs du transfert	Calculés

Champs du formulaire Nouveau message sécurisé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Marque / domaine	Habillage et domaine du lien envoyé	Obligatoire
Destinataires	Contacts du carnet; leur mobile sert au canal SMS	Facultatif
Autres courriels	Adresses hors carnet, séparées par des virgules	Facultatif

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Objet	Tout ce que le destinataire saura avant de saisir son code	Facultatif
Message sécurisé	Contenu retenu jusqu'à la validation du code	Facultatif
Fichiers	Pièces déposées sur le stockage puis retirées de Symbifox	Plafonnées par les Paramètres
Canal du code	Courriel ou SMS	« Courriel »
Disponible (jours)	Durée de vie du lien	7
Mot de passe (optionnel)	À communiquer par un autre canal	Facultatif
Nom de l'expéditeur, Courriel de l'expéditeur	Identité de l'envoi; seul un gestionnaire peut en changer	Votre compte

Champs du formulaire Marque

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom, Société	Identité de la marque	Obligatoires
Domaine	Hôte nu sur lequel la marque est servie	Vide pour la marque par défaut
Marque par défaut	Sert tout domaine sans marque explicite; une seule à la fois	Une marque l'est
Palier	Gratuit ou payant	Obligatoire
Logo, Favicon, Couleur principale, Couleur foncée	L'allure des pages et des courriels	Repris de la société si vides
Afficher « Propulsé par »	Mention en pied de page	Coché
Expéditeur des courriels	Adresse d'expédition de cette marque	Expéditeur du serveur si vide
Expéditeurs autorisés, Destinataires autorisés	Adresses ou domaines admis; vide signifie sans restriction	Vides
Identifiant de page (slug), Destinataire unique, Nom affiché du destinataire	Ce qui fait une page de dépôt	Facultatifs
Taille max., Nombre max. de fichiers, Rétention max.	Limites de la marque; zéro reprend la valeur des Paramètres	0
Mot de passe autorisé, Code destinataire offert, Audience ouverte offerte	Ce que l'expéditeur peut demander depuis la page publique	Selon la marque
Domaines admis, Visiteurs max. (défaut), Code par SMS en audience ouverte	Les valeurs par défaut des salles de données	Facultatifs
Filigrane au téléchargement	Estampe le nom du destinataire et l'heure sur chaque PDF	Décoché

Champs du formulaire Visiteur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Transfert	Le lien à audience ouverte où la personne s'est présentée	Obligatoire
Type d'identité, Courriel, Mobile	Ce que la personne a déclaré	Obligatoire
État	Code envoyé, confirmé ou bloqué	« Code envoyé »
Première demande, Confirmé le, Dernier code envoyé	La chronologie de l'admission	Horodatés
Codes envoyés, SMS envoyés, Téléchargements	Les compteurs de la personne	Calculés
Entente, Entente signée le	L'état de l'entente de confidentialité, quand elle est exigée	Selon la marque

Rapports et exports

Le module produit un rapport imprimable, le **Certificat d'accès (PDF)**, et un export du journal en CSV, tous deux depuis la fiche d'un transfert. Le certificat recalcule le verdict d'intégrité au moment de l'impression plutôt que de reprendre un verdict enregistré.

Automatisations

Cinq passes tournent seules. Chaque jour, les transferts échus passent à expiré et leurs fichiers sont effacés du stockage. Chaque heure, les brouillons abandonnés sont nettoyés, les liens sont masqués dans les fils de discussion des transferts qui ne sont plus protégés par un code, et les pièces jointes de composition sont purgées. Chaque semaine, les journaux sortis de la période de rétention sont retirés : c'est le seul chemin qui efface jamais une entrée de journal. La suspension sur signalement d'abus, elle, est immédiate et n'attend aucune passe.

Pages publiques et portail

Adresse	Accès	Rôle
`/secrets`	Public	La page publique d'envoi, que **Téléversement public** ouvre ou ferme
`/to/<identifiant>`	Public	La page d'une marque; avec un destinataire fixé, c'est une page de dépôt
`/s/<jeton>`	Public	La page du transfert : mot de passe, code, message et fichiers
`/s/<jeton>/nda`	Public	L'entente de confidentialité à signer, sans rien montrer du contenu

Un jeton inconnu, expiré, purgé ou suspendu reçoit la même réponse qu'une page inexistante.

Modules qui enrichissent cette application

Un module pont ajoute une barrière entre le code à usage unique et le contenu.

MODULE

`bf_securetransfer_sign` (Transferts sécurisés, entente de confidentialité). Ajoute sur la marque et sur l'envoi l'exigence de signer une entente, le document à signer, son texte de consentement et le gabarit de pavés; ajoute aux visiteurs l'état de leur entente. Chaque personne signe son propre exemplaire, à l'identité qu'elle vient de confirmer, et la barrière vaut pour la page comme pour les liens directs de fichiers. Il faut installer le module, téléverser l'entente sur la marque et cocher l'exigence (module publié, non illustré).

L'application Signatures électroniques fournit le moteur de signature que ce pont utilise, décrite au chapitre Signatures électroniques.

Comprendre

Pourquoi les octets évitent Symbifox. Sur la page publique, le navigateur dépose les fichiers directement dans le stockage, avec une autorisation signée pour l'occasion. Un fichier de plusieurs gigaoctets passe, et une coupure reprend là où elle s'est arrêtée. L'assistant interne, lui, fait transiter les octets par Symbifox, et c'est pourquoi il reste plafonné.

Pourquoi le fichier ne peut pas être remplacé après coup. À la finalisation, la taille de chaque fichier est vérifiée auprès du stockage et son empreinte est épinglée. Cette empreinte est revérifiée avant chaque téléchargement : un objet remplacé entre-temps ne se télécharge pas.

Pourquoi le lien disparaît du fil de discussion. Les courriels envoyés restent attachés au transfert, et le lien s'y trouvait en clair. Il est masqué dès que la file d'envoi a livré le courriel, sauf quand un code du destinataire garde le contenu. Un courriel encore en attente n'est jamais retouché, sinon il partirait avec un lien mort.

Pourquoi une réponse identique pour tous les liens morts. Inexistant, expiré, purgé, suspendu : la réponse est la même. Une réponse différente selon l'état confirmerait à un inconnu quels liens existent.

Pourquoi le journal ne se corrige pas. Chaque entrée porte l'empreinte de la précédente. Retirer ou modifier une ligne casse la chaîne, et **Vérifier l'intégrité** le dit. C'est ce qui donne sa valeur au certificat : il ne demande pas qu'on lui fasse confiance, il fournit de quoi refaire le calcul.

Pourquoi le filigrane change le chemin du téléchargement. Pour estamper un PDF au nom du destinataire, Symbifox doit servir lui-même les octets au lieu de renvoyer vers le stockage. L'option ne vaut que pour les PDF; les autres fichiers gardent la redirection directe.

Pourquoi une identité par mobile ne peut pas signer. Une signature exige une adresse de courriel. Dès qu'une entente est exigée, l'identification par mobile est retirée de la page, plutôt que de conduire un visiteur vers une porte qu'il ne pourra pas franchir.

Pourquoi la purge garde le journal. Les fichiers sont effacés à l'échéance, ce qui est le but. Les métadonnées et le journal restent : la preuve de la remise doit survivre au contenu remis, et c'est ce que la Loi 25 attend.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Nouveau lien à audience ouverte répond par un refus	Aucune marque n'offre l'audience ouverte	Cochez **Audience ouverte offerte** sur la marque visée et fixez-y **Visiteurs max. (défaut)**
Le téléversement échoue sur la page publique	Le domaine d'arrivée n'est pas dans les origines autorisées du stockage	Ajoutez l'origine dans les Paramètres, puis **Configurer le bucket S3**; sur une marque, **Configurer le domaine (CORS)**
Un envoi est refusé alors que l'adresse existe	Une liste d'expéditeurs ou de destinataires autorisés exclut cette adresse	Vérifiez la liste de la marque, puis celle des Paramètres qui s'applique à défaut
Le destinataire dit n'avoir rien reçu	Le courriel s'est perdu, ou l'adresse comportait une faute	Ouvrez le transfert et sélectionnez **Renvoyer le lien aux destinataires**
Le lien ne répond plus, la veille encore actif	L'échéance est passée, et la passe quotidienne a purgé les fichiers	Créez un nouveau transfert; pour éviter le cas, prolongez avant l'échéance
Le transfert est passé seul à l'état suspendu	Un visiteur a signalé un abus	Lisez l'onglet **Journal**, puis **Réactiver** si le signalement est infondé
Le code n'arrive pas par SMS	Aucun mobile connu pour ce destinataire, ou le canal SMS n'est pas branché	Le courriel prend le relais; vérifiez le numéro du contact et le réglage SMS des Paramètres
L'exigence d'entente est refusée à l'envoi	Aucune entente n'est téléversée sur la marque, ou le canal SMS est demandé	Téléversez l'entente en PDF sur la marque, et laissez le code partir par courriel

Voir aussi

- Signatures électroniques : le moteur de signature de l'entente de confidentialité.
- Vie privée (Loi 25 et autres cadres) : la conservation et la destruction des documents.
- Pages de liens : la page personnelle qui publie votre page de dépôt.
- Contacts : le carnet d'où viennent les destinataires et leurs numéros.
- Employés : les personnes pour qui une page de dépôt se crée seule.
- Paramètres et identité de marque : le logo et les couleurs repris par les marques.

PARTIE 6 · SÉCURITÉ, CONFORMITÉ ET VIE PRIVÉE

Tokens OTP

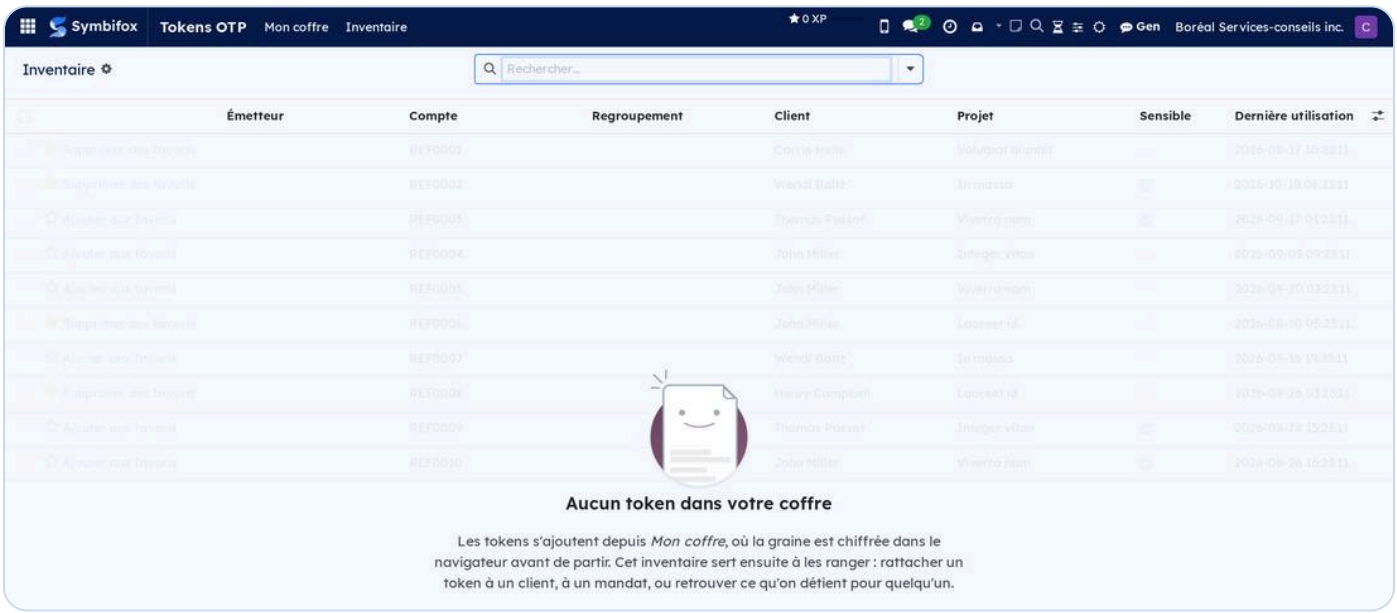
Garder ses codes à usage unique dans un coffre personnel chiffré dans le navigateur, les ranger par client et les partager avec son téléphone.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : OTP · Révisé le 2026-09-12

L'application Tokens OTP range les codes à usage unique qui servent de deuxième facteur à vos accès. Elle s'adresse à toute personne qui détient des accès pour elle-même ou pour des clients, et à l'organisation qui veut savoir ce qu'elle détient sans jamais pouvoir le lire. Le coffre est personnel : la graine de chaque code est chiffrée dans votre navigateur, par une clé tirée d'une phrase de passe qui ne part jamais. Le résultat : vos codes tiennent dans Symbifox, rangés par client et par mandat, et le serveur reste incapable d'en produire un seul.

Vue d'ensemble

Deux écrans, deux usages. **Mon coffre** est l'écran vivant : il s'ouvre par une phrase de passe, affiche les codes, les copie, et se referme seul après cinq minutes sans activité. L'**Inventaire** est la liste au sens d'Odoo : il sert à ranger, à filtrer et à retrouver, jamais à produire un code.



L'inventaire des tokens

Un **token** est un compte protégé : un émetteur, un compte, un type, et la graine chiffrée qui produit le code. Deux types existent, le code qui change toutes les trente secondes et le code à compteur, qui avance d'un cran à chaque usage. Un **coffre** appartient à une personne et une seule; il porte les tokens, les **clés d'accès** enrôlées et les **codes de relève**.

Le principe du module tient en une phrase : produire un code exige la graine en clair, donc ce moment n'arrive jamais sur le serveur. Symbifox ne garde que du chiffré et un témoin, ce qui lui permet de dire

« mauvaise phrase » sans rien savoir de la bonne. Émetteur et compte, eux, restent lisibles à dessein : c'est ce qui permet de chercher, de trier et de tenir l'inventaire.

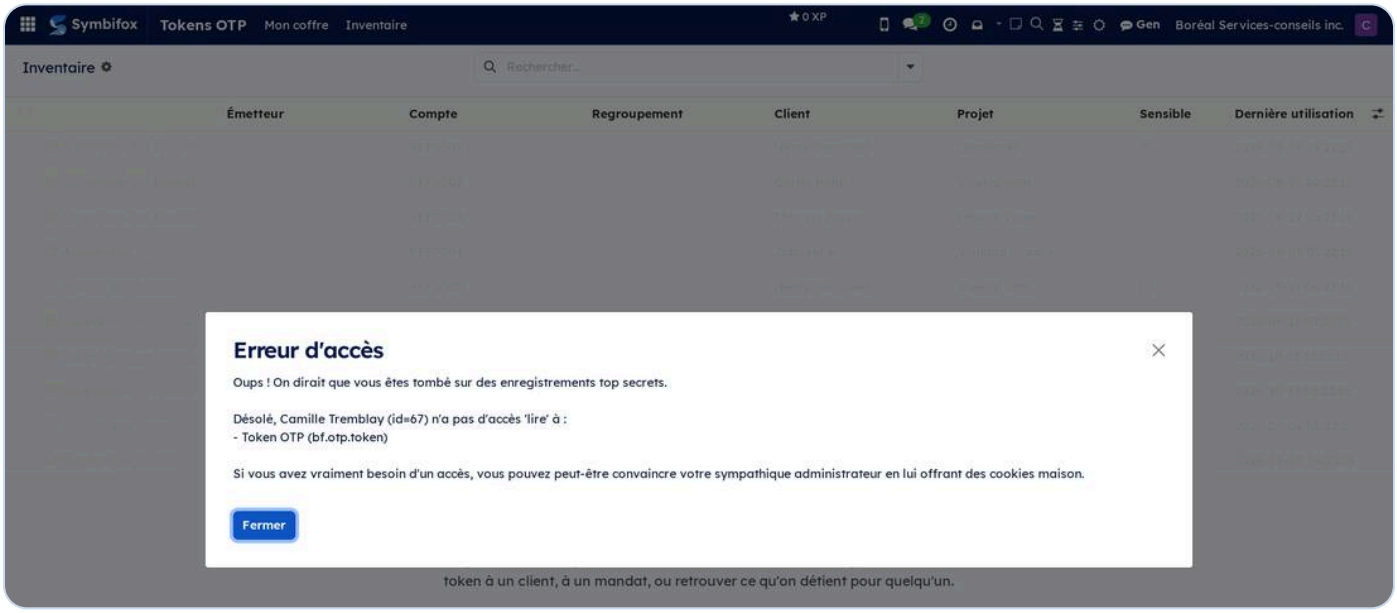
Le rangement s'appuie sur deux applications voisines. Un token pointe vers un **Client** de l'application Contacts et vers un **Projet**; la fiche du contact et celle du projet comptent alors les tokens qui leur sont rattachés, par un bouton d'accès rapide.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Phrase de passe perdue, tokens perdus. Personne ne peut les rendre, et c'est précisément ce qui garantit que personne ne peut les lire. Notez votre phrase ailleurs avant de créer votre coffre, et posez un code de relève.

Configuration

Accès et droits

Un seul groupe existe, Utilisateur. Il ouvre l'application, le coffre de la personne et son inventaire. Il n'ouvre rien chez les autres : une règle limite chaque coffre à son propriétaire, et une personne qui tente d'ouvrir le token d'une autre reçoit un refus d'accès, administration comprise.



Un coffre n'appartient qu'à une personne

Le coffre exige une connexion sécurisée. Servi sans HTTPS, il refuse de fonctionner et le dit en un bandeau, plutôt que d'échouer champ par champ.

Paramètres

Le module n'ajoute aucun réglage aux Paramètres généraux. Tout ce qui se règle appartient au coffre lui-même : la phrase de passe, les clés d'accès et les codes de relève, tous trois gérés depuis **Mon coffre**.

Données de base

Rien n'est à créer d'avance, à trois réserves près. Choisissez votre phrase de passe et rangez-la ailleurs que dans le service que ces codes protègent. Décidez de vos regroupements : sans étiquette, c'est le client qui sert de regroupement, et à défaut l'émetteur dès qu'il porte plus d'un token. Enfin, les clients et les projets auxquels vous rattacherez vos tokens doivent exister dans Contacts et dans Projet.

Premiers pas

Ce parcours crée votre coffre et y range un premier code. Il se fait entièrement dans votre navigateur, sur une adresse en HTTPS.

1. Ouvrez **Tokens OTP** › **Mon coffre**.
2. Saisissez la phrase de passe qui ouvrira ce coffre, puis confirmez-la.
3. Ajoutez un token en collant l'adresse de configuration que le service vous donne à la place de son code QR, ou en saisissant ses éléments à la main.
4. Vérifiez l'**Émetteur** et le **Compte** proposés, puis enregistrez le token.
5. Créez un code de relève et rangez-le hors ligne, dans une enveloppe ou un coffre-fort.
6. Ouvrez **Tokens OTP** › **Inventaire** et sélectionnez le token que vous venez de créer.
7. Renseignez **Client**, **Projet** et **Regroupement**, puis enregistrez.

Résultat : le code paraît dans **Mon coffre** et se copie d'un geste; l'inventaire, lui, montre à qui ce token appartient et pour quel mandat. La graine, elle, n'a jamais quitté votre navigateur autrement que chiffrée.

> **NOTE**
> Sur la démo publique, **Mon coffre** affiche le bandeau « Chiffrement indisponible », parce que la démo est servie sans HTTPS. L'écran du coffre ne peut donc pas y être montré, et ce chapitre le décrit à partir de la documentation du module.

Tâches courantes

Ajouter un token à la main

Le cas courant est le service qui affiche un code QR sans donner de texte : il offre presque toujours une clé à recopier.

1. Ouvrez **Tokens OTP** › **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Demandez l'ajout d'un token, puis choisissez la saisie manuelle.
3. Saisissez l'**Émetteur** et le **Compte**, puis collez la clé fournie par le service.
4. Vérifiez le **Type**, l'**Algorithme**, le nombre de **Chiffres** et la **Période (s)**.
5. Enregistrez.

Résultat : le token paraît dans le coffre et produit son code. La graine est chiffrée avant d'être envoyée; le serveur ne reçoit que le chiffré et son vecteur.

Retrouver et copier un code

Un coffre qui compte des dizaines d'accès se parcourt au clavier, pas à la souris.

1. Ouvrez **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Tapez les premières lettres de l'émetteur ou du compte.
3. Appuyez sur Entrée pour copier le code affiché.
4. Appuyez sur Échap pour refermer le coffre.

Résultat : le code est dans le presse-papiers et la date de dernière utilisation du token est mise à jour, ce qui fait remonter les accès dont vous vous servez vraiment.

> **ASTUCE**
> Épinglez en favori les quelques codes du quotidien. Ils restent en tête, au-dessus des regroupements, quel que soit le reste du coffre.

Ranger un token par client et par mandat

Le rangement se fait depuis l'inventaire, pas depuis le coffre : ces champs ne touchent pas à la graine.

1. Ouvrez **Tokens OTP** › **Inventaire** et sélectionnez le token.
2. Renseignez **Client** et **Projet**.
3. Saisissez au besoin un **Regroupement**, par exemple « Production » ou le nom d'une équipe.
4. Cochez **Sensible** pour que le code reste masqué jusqu'à ce qu'on le demande.
5. Enregistrez.

Résultat : la fiche du contact et celle du projet comptent ce token dans leur bouton d'accès rapide, et le coffre le range sous son regroupement.

Enrôler une clé d'accès

Une clé d'accès ouvre le coffre par une empreinte, un visage ou une clé matérielle, au lieu de la phrase.

1. Ouvrez **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Ouvrez le panneau des clés d'accès et demandez l'ajout d'un appareil.
3. Nommez l'appareil, par exemple « portable » ou « clé jaune ».
4. Confirmez avec votre phrase de passe.
5. Touchez le capteur ou insérez la clé.

Résultat : l'appareil ouvre désormais le coffre. La clé du coffre n'a pas changé, donc aucune graine n'a été rechiffrée; l'enrôlement redemande la phrase exprès, parce qu'ajouter un moyen d'ouvrir un coffre se confirme par ce qu'on sait.

Poser un code de relève

Une clé d'accès est liée à un appareil et à un domaine. Le code de relève, lui, tient dans une enveloppe et survit au portable.

1. Ouvrez **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Demandez la création d'un code de relève.
3. Indiquez où il sera rangé, par exemple « enveloppe au coffre-fort ».
4. Copiez le code affiché et rangez-le immédiatement hors ligne.

Résultat : le code ouvre le coffre comme la phrase. Il est montré une seule fois et n'est jamais envoyé au serveur : rien nulle part ne permet de le retrouver. Cinq codes au plus par coffre.

Importer un coffre existant

L'import reconnaît la provenance au contenu du fichier, sans que vous ayez à la déclarer.

1. Ouvrez **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Demandez l'import, puis choisissez le fichier : un export Symbifox, un export de Google Authenticator ou un export du gestionnaire de codes de Nextcloud.
3. Saisissez la phrase qui protège ce fichier, s'il est chiffré.
4. Confirmez la reprise.

Résultat : les tokens entrent dans votre coffre, déchiffrés puis rechiffrés dans la page. Les rattachements reviennent par le nom, et seulement quand le nom désigne un seul client ou un seul projet de l'instance.

Exporter son coffre

L'export sert à changer d'instance ou à garder une copie hors ligne.

1. Ouvrez **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Demandez l'export.
3. Choisissez une phrase propre au fichier, différente de celle du coffre.
4. Enregistrez le fichier produit.

Résultat : un fichier chiffré, relisible sur une autre instance puisqu'il ne dépend pas de la clé du coffre. Il n'existe aucun export en clair, et c'est délibéré.

Retirer un token sans le détruire

Retirer est réversible; détruire ne l'est pas, et se demande en deux gestes.

1. Ouvrez **Mon coffre** et saisissez votre phrase de passe.
2. Mettez le token à la corbeille.
3. Pour le rendre, sortez-le de la corbeille; pour l'effacer, confirmez la destruction.

Résultat : un token à la corbeille ne paraît plus dans la liste des codes, garde sa date de mise au rebut, et rien ne le détruit tout seul.

Apparier l'application mobile

L'application mobile lit les codes QR par la caméra, ce que le navigateur du poste ne fait pas.

1. Ouvrez Symbifox dans le navigateur de votre téléphone et connectez-vous.
2. Ouvrez **Tokens OTP** › **Mon coffre** et demandez l'appariement d'un appareil.
3. Laissez l'application prendre le relais et nommez l'appareil.
4. Ouvrez votre coffre sur le téléphone avec votre phrase de passe.

Résultat : le téléphone lit les codes QR, chiffre la graine sur place et l'envoie déjà scellée. Les codes copiés sur le téléphone remontent dans le tri par usage, et le compteur d'un code à compteur avance là où le code a été produit. Le reste du parcours mobile est décrit au chapitre Applications mobiles et extension.

Retrouver ce qu'on détient pour un client

C'est la question du jour où quelqu'un part, ou du jour où un client demande des comptes.

1. Ouvrez **Tokens OTP** › **Inventaire**.

2. Regroupez par **Client**, ou saisissez son nom dans la recherche.
3. Lisez la colonne **Dernière utilisation** pour repérer les accès dormants.

Résultat : la liste de ce que vous détenez pour ce client, avec le projet et le regroupement de chaque token. Le même compte s'obtient depuis la fiche du contact, par son bouton d'accès rapide.

Les menus, un à un

Tokens OTP › **Mon coffre** : l'écran du coffre, servi dans la page plutôt que par le serveur. Il s'ouvre par la phrase de passe ou par une clé d'accès enrôlée, affiche les codes avec les favoris en tête, offre la recherche au clavier, l'ajout, l'import, l'export, les clés d'accès, les codes de relève et la corbeille. Sur la démo, servie sans HTTPS, il n'affiche qu'un bandeau d'avertissement.



Le coffre exige une connexion sécurisée

Tokens OTP › **Inventaire** : la liste des tokens de votre coffre, avec les colonnes **Émetteur**, **Compte**, **Regroupement**, **Client**, **Projet**, **Sensible** et **Dernière utilisation**, plus l'étoile des favoris en tête de ligne. Regroupez par client ou par projet pour un état des lieux. L'écran est vide tant que votre coffre l'est, et son texte d'aide rappelle que les tokens s'ajoutent depuis **Mon coffre** : cet inventaire sert à les ranger, pas à les créer.

Référence

Champs du formulaire Token

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Compte	Le compte protégé, tel que le service le nomme	Obligatoire
Émetteur	Le service qui délivre le code	Facultatif
Type	Code à durée, ou code à compteur	Obligatoire
Algorithme, Chiffres, Période (s)	Les réglages que le service impose	Repris de l'adresse de configuration
Compteur	Position d'un code à compteur, avancée là où le code est produit	Codes à compteur seulement
Client, Projet	Le rattachement qui range le token et alimente les compteurs des fiches	Facultatifs
Regroupement	Étiquette libre; à défaut, le client sert de regroupement	Facultatif
Favori	Remonte le token en tête, au-dessus des regroupements	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Sensible	Le code reste masqué jusqu'à ce qu'on le demande, et n'est pas copié par mégarde	Décoché
Dernière utilisation	Posée à chaque code copié; c'est elle qui fait remonter les accès utiles	Calculée
Graine chiffrée, Vecteur	Le chiffré produit par le navigateur; le serveur ne peut pas le lire	Obligatoires
Mis à la corbeille	Depuis quand le token est retiré; rien ne le détruit tout seul	Vide

Rapports et exports

L'application ne produit aucun rapport imprimable. Le seul fichier qui sort du coffre est son export chiffré, protégé par une phrase choisie à l'export. L'inventaire s'exporte par ailleurs comme toute liste de Symbifox, mais il ne contient aucune graine lisible.

Automatisations

Une passe horaire retire les appariements d'appareils restés en chemin. Le reste tient dans la page : le coffre se referme seul après cinq minutes sans activité, la date de dernière utilisation s'inscrit à chaque code copié, et le compteur d'un code à compteur avance à l'endroit où le code a été produit, poste ou téléphone.

Pages publiques et portail

Le module n'expose aucune page publique. Les adresses qu'il sert à l'application mobile, pour l'appariement, l'enrôlement d'une clé d'accès et l'enregistrement d'un token, exigent toutes une session ouverte. Seule une sonde d'habillage répond avant la connexion, et elle ne rend que le nom de la société et deux couleurs.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite ne s'ajoute à Tokens OTP. Le module s'appuie en revanche sur l'application Projet, qui fournit le champ **Projet** du token, et sur Contacts pour le champ **Client**; sans elles, le rangement perd ses deux axes. Les compteurs qui paraissent sur la fiche d'un contact et sur celle d'un projet viennent de ce module et ne comptent que vos propres tokens.

Comprendre

Qui produit, détient. Un code à usage unique se calcule à partir d'une graine en clair. Un service qui produit vos codes détient donc vos secrets, quoi qu'il en dise. Ce module déplace le calcul dans votre page : le serveur n'a ni la clé, ni de quoi la dériver, et aucune bibliothèque de chiffrement n'est même chargée de son côté.

Pourquoi aucune empreinte de la phrase n'est gardée. Conserver un condensat de la phrase donnerait à qui lit la base un meilleur point de départ que le chiffré lui-même. À la place, le coffre garde un témoin : un texte connu, chiffré avec la clé, qui permet de dire « mauvaise phrase » sans rien révéler de la bonne.

Pourquoi les icônes sont embarquées. Une trentaine de services courants ont leur icône dans le module. Aucune n'est récupérée sur le web : la requête révélerait au service, et à qui regarde le réseau, la liste des comptes que vous protégez. Ce qui n'est pas reconnu reçoit une pastille de couleur calculée à partir du nom.

Pourquoi une clé d'accès ne remplace pas la phrase. Une clé d'accès est liée à un appareil et à une origine : celle enrôlée sur un domaine n'ouvrira pas le coffre depuis un autre, ni depuis une extension de navigateur. Elle scelle une copie de la clé du coffre, elle ne la remplace pas. La phrase reste le recours, et le code de relève est la seule façon de survivre à sa perte.

Pourquoi il n'existe aucun export en clair. Un fichier de graines lisibles oublié dans un dossier de téléchargements est un coffre ouvert dont plus personne ne se souvient trois mois plus tard. L'export est donc toujours chiffré, sous une phrase distincte de celle du coffre, pour qu'il se relise ailleurs sans dépendre de cette instance.

Ce que le module ne fait pas. Le partage d'un token entre deux personnes n'existe pas : il exigerait un chiffrement par enveloppe, où la clé de chaque token est scellée pour chaque destinataire. La lecture d'un code QR par la caméra n'existe pas non plus sur le poste; l'application mobile s'en charge, et sur poste il faut coller le contenu du code.

Ce que le serveur voit tout de même. L'émetteur et le compte sont en clair, à dessein : sans eux, ni recherche, ni tri, ni inventaire. Une personne qui administre l'instance peut donc voir qu'un token existe et le retirer, jamais lire le code qu'il produit.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le bandeau « Chiffrement indisponible » remplace le coffre	La page est servie sans connexion sécurisée	Ouvrez Symbifox en HTTPS; le chiffrement du navigateur n'existe pas autrement
L'inventaire est vide alors que des collègues ont des tokens	Chaque coffre n'appartient qu'à son propriétaire	C'est le comportement attendu; demandez à la personne de produire son propre inventaire
La phrase de passe est refusée	Le témoin du coffre ne correspond pas à la phrase saisie	Vérifiez la disposition du clavier; à défaut, ouvrez le coffre avec un code de relève ou une clé d'accès
Aucun moyen d'ouvrir le coffre ne fonctionne	La phrase est perdue et aucun code de relève n'a été posé	Les tokens sont perdus; refaites-les depuis chaque service, puis posez un code de relève
La clé d'accès n'est pas proposée	Elle a été enrôlée sur un autre domaine ou sur un autre appareil	Ouvrez le coffre avec la phrase, puis enrôlez une clé sur cet appareil
Le coffre se referme pendant le travail	Fermeture automatique après cinq minutes sans activité	Rouvrez-le; c'est le comportement prévu, sur tous les appareils
Des lignes sont refusées à l'import	Graines en clair, doublons ou entrées illisibles	Corrigez le fichier source; le module refuse plutôt que d'accepter en silence
Le champ **Projet** reste introuvable	L'application Projet n'est pas installée	Installez Projet, ou rangez les tokens par **Client** et **Regroupement**

Voir aussi

- Applications mobiles et extension : l'application qui lit les codes QR et ouvre votre coffre sur le téléphone.
- Contacts : la fiche client d'où se lit le compte des tokens détenus.
- Projet : le mandat auquel un token se rattache.

- Transferts sécurisés : les codes à usage unique qui gardent un envoi, à ne pas confondre avec ce coffre.
- Sensibilisation à la sécurité : la formation qui accompagne la double authentification.

PARTIE 6 · SÉCURITÉ, CONFORMITÉ ET VIE PRIVÉE

Licences musicales

Suivre les redevances dues à la SOCAN et à Ré:Sonne pour la musique jouée dans vos locaux, avec le tarif proposé, le tarif homologué et le rajustement.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Licences musicales · Révisé le 2026-09-12

Faire jouer de la musique dans ses locaux, au Canada, donne lieu à des redevances. L'application Licences musicales tient le dossier de chaque lieu, la période payée, la preuve du versement et, surtout, ce qui reste révisable. Elle s'adresse à la personne qui gère les obligations d'un commerce ou d'un cabinet, et au cabinet-conseil qui suit ce dossier pour ses clients. Le résultat : un montant chiffré année par année, avec la part versée sous des tarifs que la Commission du droit d'auteur n'a pas encore homologués.

Ce module est publié mais absent de la démo Boréal : ce chapitre le décrit à partir de sa documentation et de ses écrans déclarés, sans capture (module publié, non illustré).

Vue d'ensemble

Quatre notions suffisent. L'**établissement** est le lieu où la musique joue : sa superficie, ses usages et ses jours d'exploitation forment l'assiette des redevances. La **période de licence** est une tranche payée, avec son échéance de renouvellement, sa date de règlement et sa référence de paiement. La **ligne de redevance** applique un tarif à une période et porte, en face, ce qui a réellement été payé. Le **référentiel de tarifs** est la table de référence : une ligne par société de gestion, par tarif, par usage et par période.

Deux faits gouvernent tout le reste. D'abord, il n'y a plus deux guichets : depuis 2019, la SOCAN, qui perçoit pour les auteurs, compositeurs et éditeurs, et Ré:Sonne, qui perçoit pour les artistes-interprètes et les producteurs, délivrent les deux licences en une seule transaction. Le module suit donc une seule relation de licence, pas deux. Ensuite, les tarifs de musique d'ambiance sont en instance devant la Commission du droit d'auteur : une entreprise paie aujourd'hui sous un tarif **proposé**, que la Commission peut homologuer des années plus tard, avec effet rétroactif.

D'où la règle de conception du module : une période porte une seule ligne de tarif, qui connaît à la fois le taux proposé et le taux homologué. Un registre qui ne garderait que le taux en vigueur ne pourrait jamais dire de combien la facture a bougé.

Quatre montants découlent de cette règle, sur chaque ligne, puis additionnés à la période et à l'établissement.

Montant	Ce qu'il dit
Au taux proposé	Ce que le tarif proposé commande, minimum compris
Référence	Ce qui a été payé quand le montant est connu, sinon le montant au taux proposé
Sous tarif non homologué	Le montant de référence, tant que le tarif n'est pas homologué
Rajustement	L'écart réel entre le taux homologué et ce qui a été payé

Le troisième tombe à zéro le jour où la Commission tranche, et le quatrième prend le relais. Un montant n'est jamais dans les deux à la fois.

> **IMPORTANT**
> Aucune musique ne transite par ce module. Ni liste de lecture, ni canal, ni diffusion. Servir de l'audio ferait de son éditeur un fournisseur de musique d'ambiance au sens des tarifs, avec sa propre exposition. Le module suit la conformité, il n'entre pas dans la chaîne de diffusion.

Configuration

Accès et droits

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur	Les établissements, les périodes et les montants, en lecture
Gestionnaire	Tout ce qui précède en écriture, plus le menu **Configuration** et le référentiel de tarifs; c'est ce groupe qui reçoit les rappels d'échéance

Le groupe Gestionnaire implique le groupe Utilisateur. Une personne interne qui n'appartient à ni l'un ni l'autre ne voit ni le menu ni les dossiers : l'accès se donne, il ne se suppose pas. Les trois écrans principaux respectent par ailleurs la séparation par société.

Paramètres

Le module n'ajoute aucun réglage aux Paramètres généraux. Un seul comportement se règle, le rappel quotidien d'échéance : il est livré éteint et s'active volontairement, depuis la liste des actions planifiées. Le réveiller sur une base neuve poserait des activités sur des dossiers que personne n'a encore revus.

Données de base

Le référentiel de tarifs est semé à l'installation, relevé sur les textes publiés par la Commission du droit d'auteur. Il couvre le tarif SOCAN 15.A pour la musique d'ambiance, le tarif SOCAN 15.B pour l'attente téléphonique et le tarif Ré:Sonne 3.B pour les deux usages. Chaque ligne porte l'adresse du document dont son taux est tiré et une case qui dit si le taux a été relevé au texte ou seulement supposé.

Révisez ce référentiel avant le premier dossier, puis créez vos établissements. Une seule précaution : un taux retapé à la main sur une ligne semée est réécrit à la prochaine mise à jour du module, parce que ces lignes sont des données de référence, non de la saisie.

Premiers pas

Ce parcours ouvre le dossier d'un lieu et chiffre son exposition depuis 2020. Il suppose le droit Gestionnaire.

1. Ouvrez **Licences musicales** › **Établissements**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez le **Nom** du lieu et choisissez le **Client**.
3. Saisissez la **Superficie** et choisissez l'**Unité**, « m² » ou « pi² ».
4. Cochez les usages : **Musique d'ambiance**, **Attente téléphonique**, et indiquez le nombre de **Lignes téléphoniques**.

5. Saisissez les **Jours d'exploitation par année** et cochez **Établissement saisonnier** si le lieu ouvre moins de six mois.
6. Choisissez la **Provenance de la musique** et saisissez le **Compte Entandem** s'il existe.
7. Enregistrez, puis sélectionnez **Évaluer l'exposition**.

Résultat : une période de licence est créée par année manquante depuis 2020, garnie des tarifs qui la visent, et les totaux s'affichent sur la fiche : les redevances de référence, ce qui reste révisable et le rajustement déjà constaté. L'onglet **Périodes de licence** en donne le détail, année par année.

> **EXEMPLE**
> Une clinique de 250 m², ouverte 300 jours par année, avec quatre lignes téléphoniques en attente musicale, ressort à environ 7 576 $ versés entre 2020 et 2026, chaque dollar sous des tarifs qui ne sont pas homologués.

Tâches courantes

Créer une période de licence à la main

Le geste sert pour une année que l'évaluation n'a pas couverte, ou pour une période qui ne suit pas l'année civile.

1. Ouvrez **Licences musicales** › **Périodes de licence**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez l'**Établissement**.
3. Saisissez le **Début** et la **Fin** de la période.
4. Saisissez l'**Échéance de renouvellement**.
5. Sélectionnez **Reprendre les tarifs applicables**.
6. Enregistrez.

Résultat : une ligne est posée par tarif qui touche la période, selon les usages cochés sur l'établissement, et les quatre montants se calculent.

Saisir un paiement et clore une période

La preuve vaut autant que le montant : elle se range à côté de lui, pas dans une boîte de courriels.

1. Ouvrez la période dans **Licences musicales** › **Périodes de licence**.
2. Saisissez le montant **Payé** sur chaque ligne de tarif.
3. Saisissez la **Référence de paiement**, soit le numéro du reçu ou de la facture.
4. Sélectionnez **Marquer réglée**.

Résultat : la date de règlement s'inscrit, le statut passe à « Réglée » et la période quitte la liste des échéances à venir. **Rouvrir** la ramène si le dossier doit être repris.

Suivre ce qui reste révisable

C'est la question que ne sait pas poser un chiffrier : combien a été versé sous un tarif que rien ne rend définitif.

1. Ouvrez **Licences musicales** › **Sous tarif non homologué**.
2. Regroupez par établissement pour voir la répartition.

3. Ouvrez une période pour lire, ligne par ligne, le montant au taux proposé et ce qui a été payé.

Résultat : la liste des périodes dont le tarif attend encore l'homologation, avec le montant qui reste révisable pour chacune. Un dossier vide ici est une bonne nouvelle, pas une erreur.

Marquer un tarif homologué

Le geste appartient au gestionnaire du référentiel, et il ne se pose qu'après lecture du texte homologué.

1. Ouvrez **Licences musicales** › **Configuration** › **Référentiel de tarifs**.
2. Sélectionnez la ligne visée.
3. Saisissez le **Taux homologué**, le **Montant de base homologué** et le **Minimum homologué**, puis la **Date d'homologation**.
4. Sélectionnez **Marquer homologué**.

Résultat : toutes les périodes qui portent ce tarif se recalculent. Le montant sous tarif non homologué tombe à zéro et le rajustement prend sa place, en plus ou en moins selon l'écart.

Ajouter une ligne au référentiel

Une ligne s'ajoute quand un nouveau bloc de tarifs est publié et que la mise à jour du module ne l'a pas encore apporté.

1. Ouvrez **Licences musicales** › **Configuration** › **Référentiel de tarifs**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez la **Société de gestion** et saisissez le **Tarif**, par exemple « 15.A », puis son **Intitulé**.
3. Choisissez l'**Usage visé** et saisissez le **Début** et la **Fin de la période**.
4. Choisissez l'**Assiette**, puis saisissez le **Taux proposé**, le **Montant de base proposé** et le **Minimum proposé**.
5. Saisissez la **Source** et cochez **Taux relevé à la source** si le taux vient du texte lui-même.
6. Enregistrez.

Résultat : la ligne entre dans le référentiel et sera reprise par les prochaines périodes qu'elle vise. Le référentiel refuse deux versions du même tarif sur une même année.

Activer les rappels d'échéance

Les rappels arrivent par activité, comme ailleurs dans Symbifox. Ils sont éteints tant que vous ne les allumez pas.

1. Revoyez d'abord les périodes ouvertes et leurs échéances.
2. Ouvrez la liste des actions planifiées des paramètres techniques.
3. Activez le rappel d'échéance des licences musicales.

Résultat : chaque jour, une activité est posée aux gestionnaires pour les périodes qui approchent de leur échéance. Les trois textes de tarif fixent le paiement au plus tard le 31 janvier de l'année couverte.

Documenter la provenance de la musique

La provenance n'est pas un détail : elle change le tarif applicable, et parfois la conformité du service utilisé.

1. Ouvrez la fiche de l'établissement.
2. Choisissez la **Provenance de la musique** dans la liste.
3. Saisissez le **Constat sur la provenance** en une phrase.
4. Enregistrez.

Résultat : un service d'écoute grand public utilisé dans un commerce se signale de lui-même, puisque ses conditions d'utilisation ne couvrent pas la diffusion en établissement.

Les menus, un à un

Ce module est absent de la démo : les menus décrits ici sont ceux que le module déclare.

Licences musicales › **Établissements** : la liste des lieux suivis, avec leur client, leur superficie et leurs totaux. C'est l'écran de travail : on y ouvre un dossier et on y lance l'évaluation de l'exposition. Sur un écran vide, l'aide rappelle qu'un établissement est un lieu où la musique joue, et que sa superficie et ses usages font l'assiette des redevances.

Licences musicales › **Périodes de licence** : toutes les périodes, tous établissements confondus, avec leur échéance de renouvellement, leur statut et leurs montants. Regroupez par établissement ou filtrez par statut pour préparer un renouvellement.

Licences musicales › **Sous tarif non homologué** : les mêmes périodes, restreintes à celles dont le tarif attend l'homologation. Son texte d'aide le dit sans détour : ce que le client a versé sur ces périodes reste révisable tant que la Commission n'a pas tranché.

Licences musicales › **Configuration** : menu de regroupement, visible aux seuls gestionnaires.

Licences musicales › **Configuration** › **Référentiel de tarifs** : la table de référence, une ligne par société, par tarif et par période, avec le taux proposé et le taux homologué côte à côte. Son aide rappelle que c'est l'écart entre les deux qui fait le rajustement rétroactif.

Référence

Champs du formulaire Établissement

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Le lieu, tel qu'on le désigne au dossier	Obligatoire
Client	Le contact facturé et suivi	Obligatoire
Superficie, Unité	L'aire ouverte au public, en mètres ou en pieds carrés	Unité obligatoire
Superficie (m²), Superficie (pi²)	Les deux conversions, calculées	Calculées
Musique d'ambiance, Attente téléphonique	Les usages qui déterminent les tarifs repris	Décochés
Lignes téléphoniques	Nombre de lignes en attente musicale	0
Jours d'exploitation par année	Nombre de jours où la musique joue; le tarif Ré:Sonne multiplie la superficie par ce nombre	À saisir
Établissement saisonnier	Exploité moins de six mois par année; certains tarifs prévoient alors la moitié du taux	Décoché

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Provenance de la musique	Radio commerciale, service d'écoute grand public ou commercial, fournisseur de musique d'ambiance, enregistrements du lieu, musique en direct, ou inconnue	Obligatoire
Constat sur la provenance	Une phrase qui explique le choix précédent	Facultatif
Compte Entandem	Le numéro de la licence unique	Facultatif
Redevances de référence, Payé sous tarif non homologué, Rajustement constaté, Périodes non homologuées	Les totaux du dossier	Calculés

Champs du formulaire Période de licence

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Établissement	Le lieu couvert par la période	Obligatoire
Début, Fin	Les bornes de la période couverte	Obligatoires
Échéance de renouvellement	Date au plus tard de laquelle le versement est dû	Obligatoire
Réglée le	Date du versement; inscrite par **Marquer réglée**	Vide
Statut	À venir, Échéance proche, En retard ou Réglée	Calculé
Référence de paiement	Le numéro de reçu ou de facture qui prouve le versement	Facultatif
Compte Entandem	Repris de l'établissement, modifiable	Repris
Tarifs applicables	Les lignes de redevance de la période	Posées par **Reprendre les tarifs applicables**
Payé, Redevance de référence, Sous tarif non homologué, Rajustement	Les quatre montants, additionnés depuis les lignes	Calculés

Champs du formulaire Ligne de redevance

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Tarif	La ligne du référentiel appliquée ici	Obligatoire
Assiette du tarif	Ce que le tarif compte : surface, surface par jour, ligne téléphonique ou montant fixe	Repris du tarif
Homologué	État du tarif au moment du calcul	Repris du tarif
Assiette	La valeur reprise de l'établissement; modifiable quand le tarif compte autrement	Reprise

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Payé	Ce qui a réellement été versé pour cette ligne	Facultatif
Au taux proposé, Au taux homologué	Ce que chaque taux commande	Calculés
Référence, Sous tarif non homologué, Rajustement	Les trois montants qui en découlent	Calculés

Champs du formulaire Tarif

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Société de gestion	SOCAN ou Ré:Sonne	Obligatoire
Tarif, Intitulé	Le numéro tel que la Commission le désigne, et son titre	Obligatoires
Usage visé	Musique d'ambiance ou attente téléphonique	Obligatoire
Début, Fin de la période	Les années visées par ce bloc	Obligatoires
Assiette	Par mètre ou pied carré, par jour d'exploitation, par ligne téléphonique, ou montant fixe	Obligatoire
État	Proposé ou homologué	« Proposé »
Taux proposé, Montant de base proposé, Minimum proposé	Le taux par unité, le montant dû pour la première unité, et la redevance annuelle minimale	Selon le texte
Taux homologué, Montant de base homologué, Minimum homologué, Date d'homologation	Les mêmes valeurs, une fois la Commission passée	Vides
Source, Taux relevé à la source	L'adresse du document et la mention que le taux en a bien été tiré	Source recommandée
Demi-tarif saisonnier	Le tarif prévoit la moitié du taux pour un lieu ouvert moins de six mois	Selon le texte
Taux en vigueur, Montant de base en vigueur, Minimum en vigueur	Ce qui s'applique aujourd'hui : l'homologué s'il existe, sinon le proposé	Calculés

Rapports et exports

L'application ne produit aucun rapport imprimable. Les montants se lisent à l'écran et les listes s'exportent comme partout ailleurs dans Symbifox, décrit dans Les gestes communs à toutes les applications. Pour un dossier client, la fiche de l'établissement suffit : elle porte les totaux et le détail année par année.

Automatisations

Un rappel quotidien pose une activité aux gestionnaires pour les périodes qui viennent à échéance; il est livré éteint. Le statut d'une période se calcule seul et se conserve, des quatre valeurs À venir, Échéance proche, En retard et Réglée. Les quatre montants se recalculent à chaque changement de taux, d'assiette ou de paiement, et une homologation les reprend sur toutes les périodes visées, sans reprise de saisie. Enfin, le référentiel est rafraîchi par les mises à jour du module : c'est la voie normale quand la Commission publie.

Pages publiques et portail

Le module n'expose aucune page publique et n'apparaît pas au portail client.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite ne s'ajoute à Licences musicales. Le module s'appuie sur la mécanique de discussion et d'activités commune à Symbifox : chaque changement de taux, d'état et d'échéance reste consultable dans le fil de discussion du dossier, et les rappels arrivent comme n'importe quelle activité.

Comprendre

Pourquoi une seule ligne porte les deux taux. Deux fiches successives, l'une proposée et l'autre homologuée, obligeraient à retrouver la précédente pour savoir de combien la facture a bougé. Une seule ligne porte les deux valeurs, et l'écart entre elles est exactement le rajustement dû.

Pourquoi une seule relation de licence. La SOCAN et Ré:Sonne perçoivent pour deux droits distincts, mais délivrent leurs licences ensemble depuis 2019. Suivre deux dossiers reviendrait à dédoubler des échéances qui n'arrivent qu'une fois.

Pourquoi Ré:Sonne ne compte pas comme la SOCAN. Son assiette est la surface ouverte au public multipliée par le nombre de jours d'exploitation. C'est pourquoi la fiche de l'établissement demande les jours d'exploitation, une donnée qu'aucun autre tarif n'utilise.

Pourquoi un montant de base à côté du taux. L'attente téléphonique est rédigée « tant pour la première ligne, tant pour chaque ligne de plus ». Multiplier le taux par le nombre total surfacturerait la première. Le montant de base existe pour cette raison précise.

Ce que le demi-tarif saisonnier change. Un lieu exploité moins de six mois par année obtient la moitié du taux, et le minimum s'applique après cette réduction, jamais avant.

Depuis quand rien n'est homologué. Le dernier montant homologué pour la musique d'ambiance date du bloc 2008-2011. Les blocs suivants se sont succédé à l'état de propositions : un établissement paie donc sous des tarifs proposés depuis une quinzaine d'années. C'est ce que le montant sous tarif non homologué rend visible.

Ce qui manque encore. Le bloc Ré:Sonne 2027-2031 est la seule ligne du référentiel sans taux, parce qu'aucune année avant 2027 n'est touchée. Les deux méthodes de repli de Ré:Sonne, par place et par entrée, figurent dans le texte du tarif mais ne sont pas calculées : seule l'assiette par superficie l'est.

Ce que le module n'est pas. Il ne produit pas d'avis juridique. Les taux sont des données datées, chacune disant si elle a été relevée au texte du tarif ou seulement supposée; un taux non relevé ne sert pas de promesse.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le menu n'apparaît pas	La personne n'est ni Utilisateur ni Gestionnaire des licences musicales	Accordez le groupe voulu dans **Paramètres** › **Utilisateurs**

Symptôme	Cause probable	Correctif
Évaluer l'exposition ne chiffre rien	La superficie est vide, ou aucun usage n'est coché sur l'établissement	Renseignez la superficie, cochez les usages, puis relancez le bouton
Le montant de l'attente téléphonique paraît trop élevé	Le taux par ligne a été appliqué à toutes les lignes, faute de montant de base sur le tarif	Vérifiez le **Montant de base proposé** de la ligne du référentiel
Le montant reste « sous tarif non homologué » après une décision	Le tarif du référentiel est encore à l'état proposé	Saisissez les valeurs homologuées, puis sélectionnez **Marquer homologué**
Aucune activité de rappel n'arrive	Le rappel quotidien est livré éteint	Revoyez les périodes ouvertes, puis activez l'action planifiée
Une ligne du référentiel refuse d'être enregistrée	Une autre version du même tarif couvre déjà cette période	Corrigez les bornes, ou modifiez la ligne existante au lieu d'en créer une seconde
Un taux corrigé à la main revient à son ancienne valeur	La ligne est semée avec le module et se rafraîchit à chaque mise à jour	Notez l'écart dans les **Notes** de la ligne et attendez la mise à jour du référentiel
Une période ne reprend aucun tarif	Les usages de l'établissement ne correspondent à aucun tarif couvrant ces dates	Cochez l'usage sur l'établissement, ou ajoutez la ligne manquante au référentiel

Voir aussi

- Contacts : le client auquel un établissement se rattache.
- Achats : la facture du fournisseur qui atteste le versement.
- Facturation : la refacturation d'un dossier suivi pour un client.
- Les gestes communs à toutes les applications : filtres, regroupements, activités et exports.

PARTIE 7

Plateforme, hébergement et intelligence artificielle

Ce qui fait tourner l'instance : hébergement, sièges, Gen, Forge, réglages et applications mobiles.


Gestion d'hébergement


Sièges


Forge (personnalisation sans code)


Applications mobiles et extension


Mises à jour du parc


Gen, l'assistant


Paramètres et identité de marque



PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Gestion d'hébergement

Inventaire des serveurs, services, domaines, licences et postes clients, avec la surveillance, la maintenance et les sauvegardes qui vont avec.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Gestion d'hébergement · Révisé le 2026-09-12

L'application **Hébergement** tient l'inventaire de tout ce qu'une organisation exploite pour ses clients : serveurs, services, noms de domaine, certificats, logiciels et leurs versions, postes du parc, banques de licences. Elle s'adresse à la personne qui répond quand un service tombe ou qu'un client demande où vivent ses données. Chaque élément est rattaché à son client, et l'application surveille les échéances à votre place. Le résultat visé : aucune date ne surprend plus personne.

Vue d'ensemble

L'application s'ouvre sur le **Tableau de bord d'hébergement**, une page de compteurs plutôt qu'une liste : disponibilité des dernières 24 heures, alertes en cours, services qui expirent à 30, 60 et 90 jours, maintenance, sauvegardes, domaines et sécurité. Trois boutons en haut relancent les contrôles : **Santé**, **Versions** et **Actualiser tout**.

Voici ce tableau de bord sur la démo Boréal.

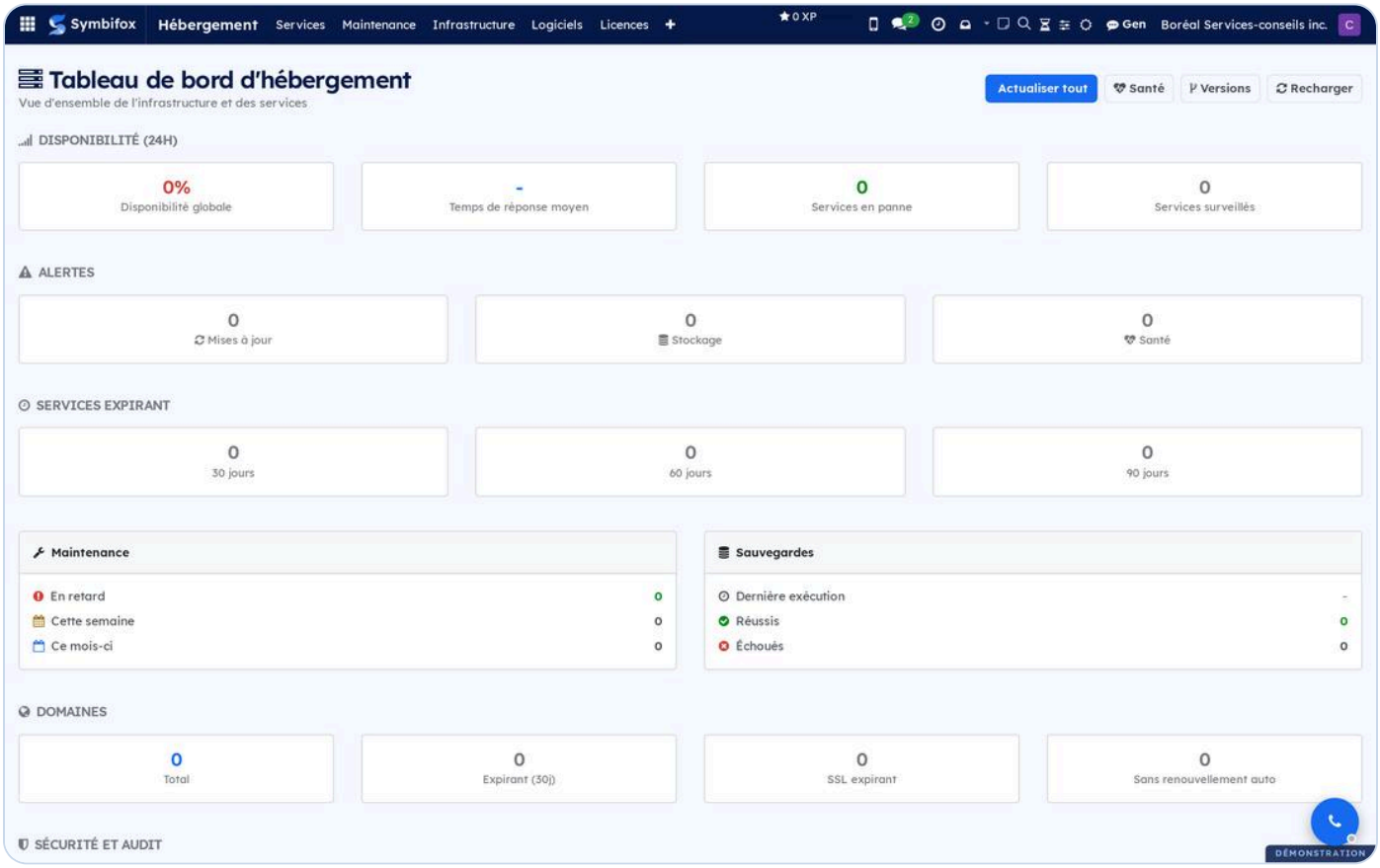


Tableau de bord d'hébergement

Sept notions structurent l'application.

- **Service** : une chose que vous hébergez pour un client, par exemple une instance Odoo de production ou un espace Nextcloud. C'est l'enregistrement central : il porte le client, le logiciel, la version, le serveur, l'URL, le quota, les dates et l'état.
- **Serveur** : la machine, physique ou virtuelle, qui porte des services.
- **Logiciel et version** : le catalogue de ce que vous hébergez, avec sa dernière version connue et l'état de support de chaque version.
- **Domaine** : un nom de domaine, son registraire, sa date d'expiration, son certificat et sa politique d'authentification des courriels.
- **Poste du parc** : une machine chez le client, suivie dans le cadre d'une entente de service. Distincte d'un serveur, qui appartient à votre infrastructure.
- **Banque de licences** : un lot de clés ou de sièges logiciels, acheté une fois et réparti ensuite entre des postes, des clients ou des projets.
- **Maintenance planifiée** : un entretien récurrent rattaché à un service, avec sa fréquence et sa prochaine échéance.

L'application s'appuie sur les autres : le client d'un service est une fiche de Contacts, sa facturation passe par un contrat d'Abonnements, et les courriels aux clients reprennent l'identité de marque réglée dans Paramètres et identité de marque.

Ce qui distingue l'approche : l'inventaire et la surveillance vivent au même endroit que la relation client. Un service n'est pas une ligne dans un tableur d'exploitation, c'est un enregistrement rattaché à un contact, à

un contrat et à un fil de discussion.

Configuration

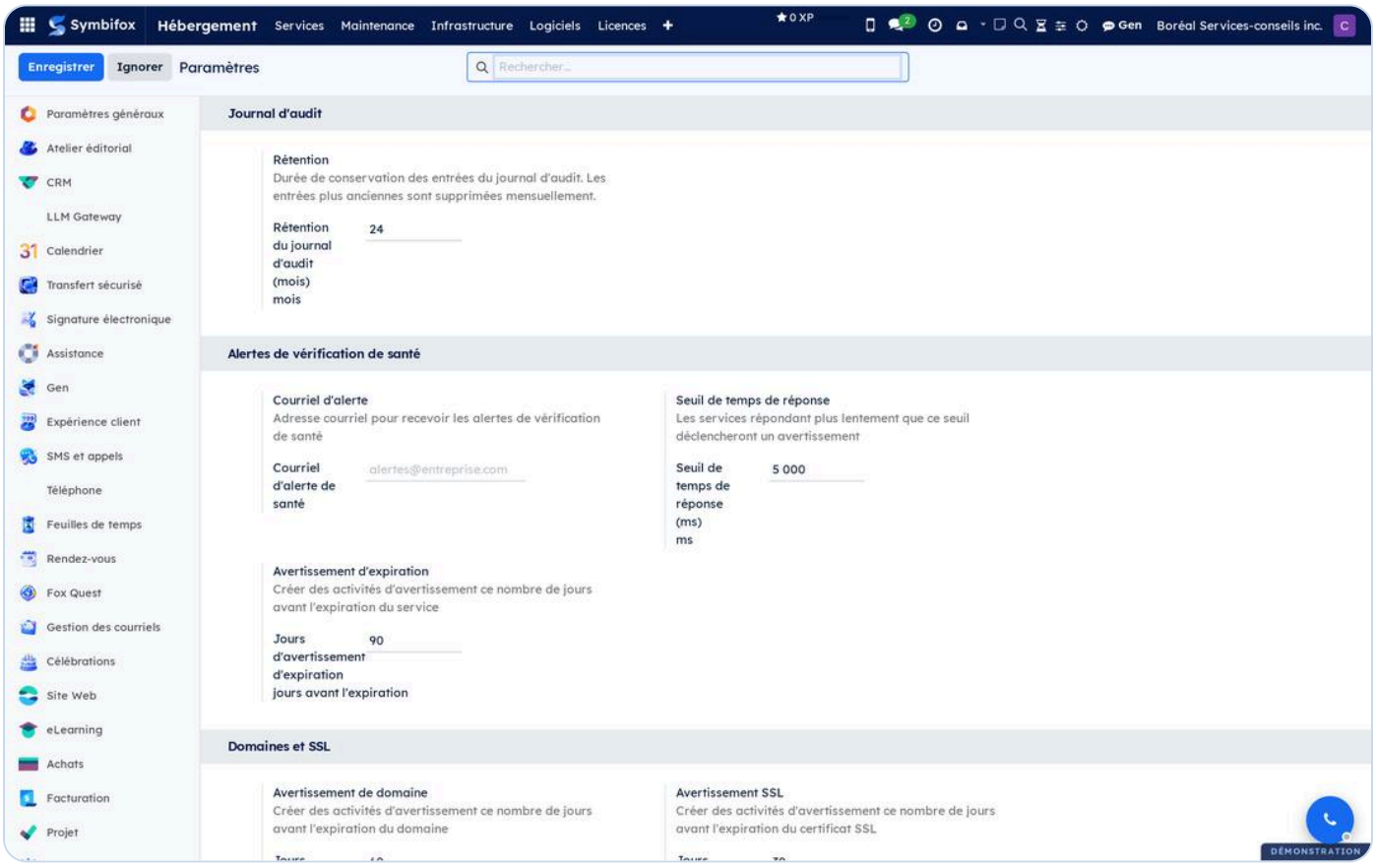
Accès et droits

Deux groupes existent, dans l'onglet **Droits d'accès** de la fiche d'un utilisateur.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur d'hébergement	Consulter et tenir à jour les services, serveurs, domaines, postes, licences et maintenances.
Gestionnaire d'hébergement	En plus : les **Modèles** de maintenance, les **Transactions** de téléphonie et tout le menu **Configuration**. Les clés de licence et les clés de récupération de chiffrement ne sont lisibles qu'à ce niveau.

Paramètres

Les réglages se font dans **Hébergement** › **Configuration** › **Paramètres**, une page de la configuration générale de Symbifox. Elle porte les sections suivantes.



Paramètres de l'hébergement

- **Journal d'audit** : la durée de conservation des entrées, en mois.
- **Alertes de vérification de santé** : l'adresse qui reçoit les alertes, le seuil de temps de réponse au delà duquel un service est jugé lent, et le nombre de jours d'avance pour les activités d'expiration.

- **Domaines et SSL** : les jours d'avance pour les avertissements d'expiration de domaine et de certificat.
- Les notifications poussées, avec l'adresse du serveur, son jeton et son sujet.
- La fenêtre de maintenance : pendant les heures déclarées, les alertes de santé sont retenues.
- Les rapports de sauvegarde : envoi planifié ou immédiat, heure, destinataires, et l'option de n'écrire qu'en cas de problème.
- Les synchronisations externes : le parc de postes, la téléphonie et les domaines, chacune avec son bouton d'essai, dont **Tester la connexion** et **Envoyer un rapport de test**.

> **IMPORTANT**
> Tant qu'une synchronisation externe n'est pas activée et que ses identifiants ne sont pas saisis, les écrans qu'elle alimente restent vides. C'est le cas des menus **Parc client**, **Téléphonie** et **Rapports DMARC** sur la démo Boréal.

Données de base

Avant d'enregistrer un premier service, préparez trois choses : le **Catalogue de logiciels**, les **Serveurs** et, pour de la maintenance automatique, les **Modèles**. Les **Étiquettes de service** sont facultatives et regroupent des services par usage.

Premiers pas

Ce parcours enregistre un nouveau service pour Clinique dentaire Rosemont sur la démo Boréal, puis l'active.

1. Allez à **Hébergement** › **Logiciels** › **Catalogue de logiciels** et vérifiez que le logiciel voulu y figure.
2. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Serveurs** et vérifiez que le serveur qui portera le service y figure.
3. Allez à **Hébergement** › **Services** › **Tous les services**, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez le **Nom du service**, puis choisissez le **Client**, le **Logiciel** et l'**Environnement**.
5. Dans la section **Connexion**, choisissez le **Serveur** et saisissez l'**URL du serveur**.
6. Dans la section **Dates**, saisissez la **Date de début** et la **Date d'expiration**.
7. Sélectionnez **Activer**.

L'état passe à **Actif** dans le bandeau du haut, les maintenances prévues par les modèles sont créées, et un résumé de ce qui vient d'être posé apparaît dans le fil de discussion.

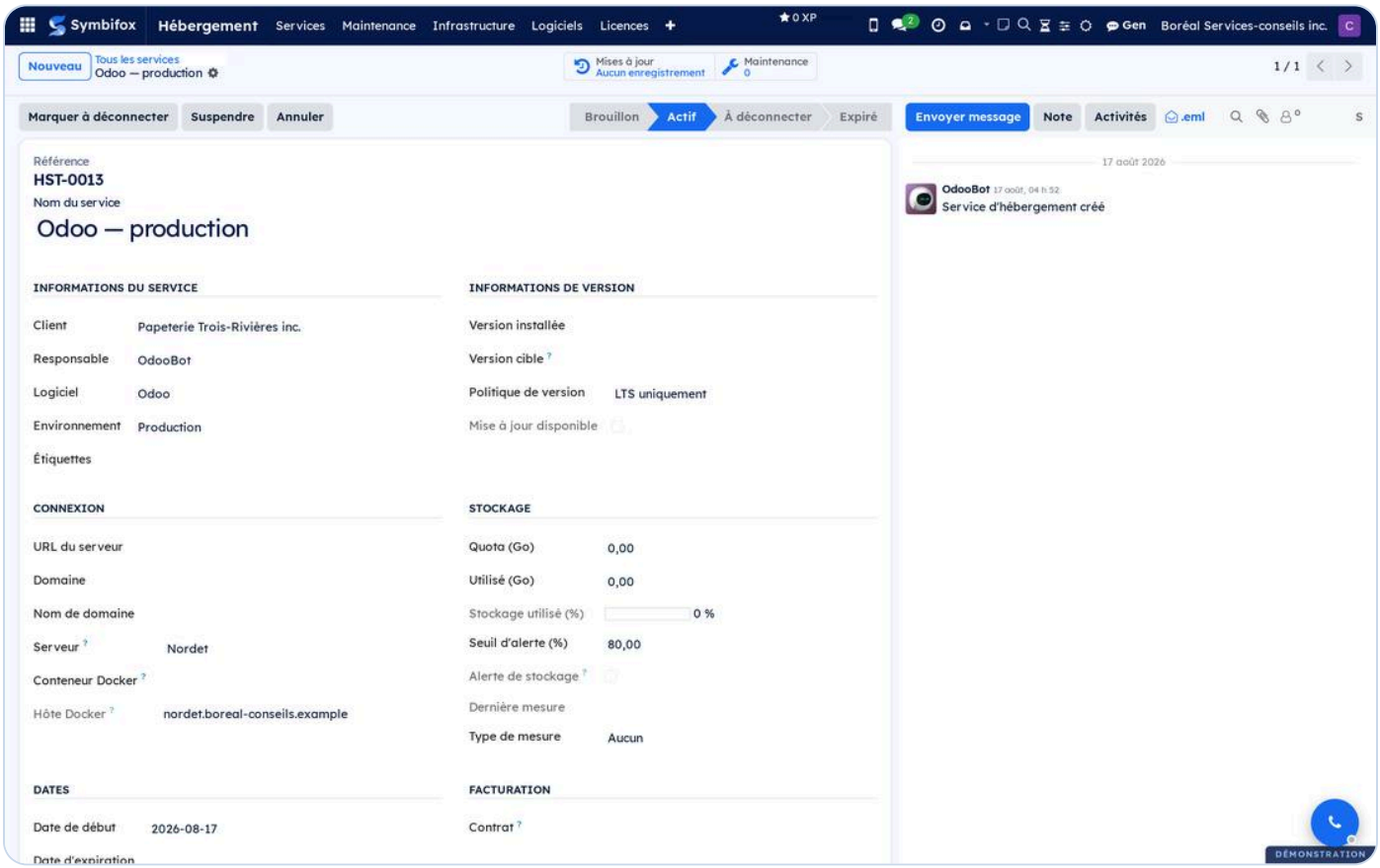
Tâches courantes

Suivre la santé d'un service

Un service qui porte une URL est interrogé automatiquement. Vous pouvez aussi le contrôler sur-le-champ.

1. Allez à **Hébergement** › **Services** › **Services actifs**.
2. Ouvrez le service.
3. Sélectionnez **Vérifier maintenant**.
4. Ouvrez l'onglet **Santé** pour voir l'historique des contrôles.

L'**État de santé** affiche **En ligne**, **Dégradé**, **Hors ligne** ou **Délai dépassé**, et la disponibilité des 30 derniers jours se recalcule. La fiche d'un service montre ses informations, sa version, sa connexion, son stockage et ses dates.



Fiche d'un service

> **ASTUCE**
>
> Quand une panne vient d'ailleurs, par exemple du réseau du client, ouvrez le contrôle concerné et sélectionnez **Exclure des statistiques**. Il reste à l'historique, mais ne pèse plus sur la disponibilité.

Marquer un service à déconnecter

Quand un client confirme qu'il ne reconduit pas un service, actez la décision plutôt que de laisser la date d'expiration passer en silence.

1. Ouvrez le service.
2. Sélectionnez **Marquer à déconnecter**.
3. Saisissez la **Date d'accusé** et le **Motif**.
4. Sélectionnez **Confirmer**.

L'état passe à **À déconnecter** et la décision reste consignée. Le bouton **Reprendre le service** annule ce marquage. Sur la démo, le service de courriels de Microbrasserie Le Caribou porte cet état.

Mettre à jour un service vers une nouvelle version

La colonne **Mise à jour disponible** se remplit toute seule quand le catalogue connaît une version plus récente que celle installée.

1. Allez à **Hébergement** › **Services** › **Mises à jour disponibles**.
2. Ouvrez le service.
3. Facultatif : sélectionnez **Vérifier la version Docker** pour relire la version réellement en place.
4. Faites la mise à jour sur le serveur.
5. Sélectionnez **Marquer comme mis à jour**, ou **Mettre à jour vers la dernière version** pour viser la plus récente permise par la **Politique de version**.

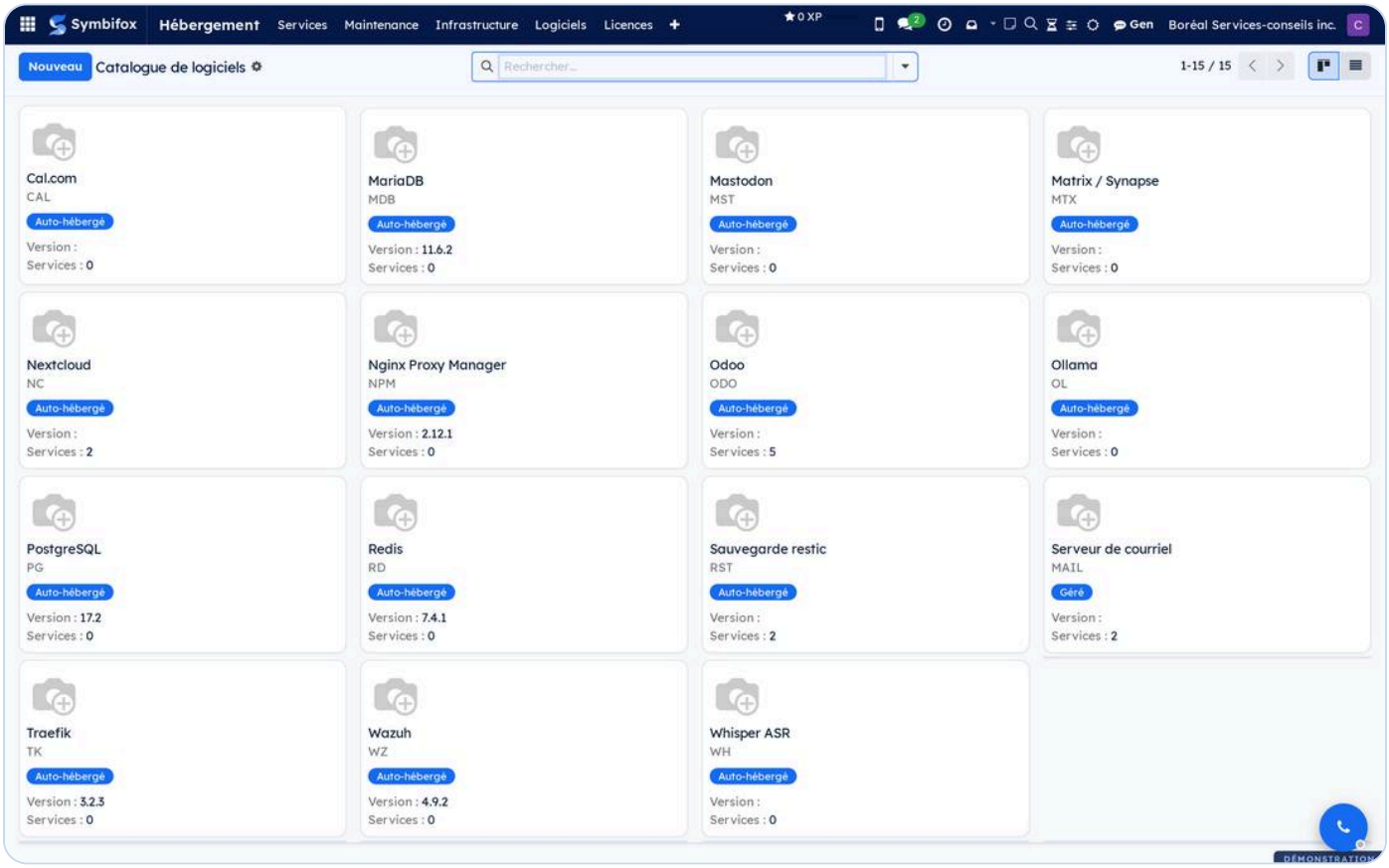
La version installée change, et une ligne s'ajoute à l'onglet **Historique des mises à jour** comme au menu du même nom.

Ajouter un logiciel au catalogue

Le catalogue dit ce que vous hébergez et d'où viennent les numéros de version.

1. Allez à **Hébergement** › **Logiciels** › **Catalogue de logiciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom du logiciel**, le **Code court** et le **Type**.
4. Choisissez la **Méthode de vérification de version**, puis saisissez le dépôt correspondant.
5. Sélectionnez **Vérifier les mises à jour**.

La **Dernière version** et sa date se remplissent. Le catalogue de la démo compte quinze fiches, en cartes, avec le nombre de services qui s'appuient sur chacune.



Catalogue de logiciels

Planifier une maintenance récurrente

Une maintenance planifiée rappelle un entretien qui revient, sans agenda parallèle.

1. Ouvrez le service.
2. Sélectionnez **Ajouter une maintenance**.
3. Saisissez le **Nom de la tâche** et choisissez le **Type de maintenance**.
4. Choisissez la **Fréquence** et la personne dans **Assigné à**.
5. Saisissez au besoin les **Instructions**.
6. Enregistrez.

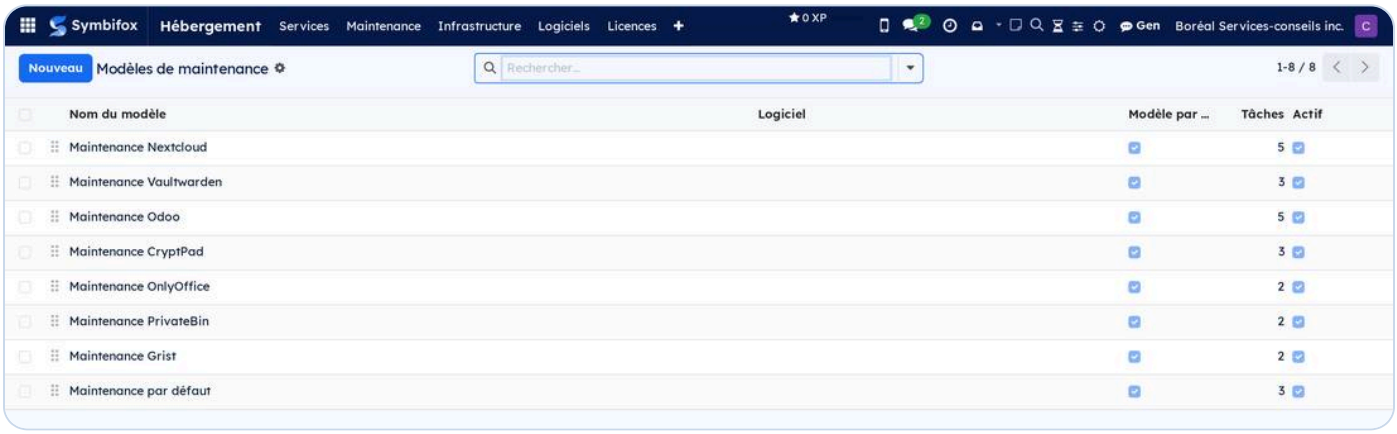
La **Prochaine échéance** se calcule à partir de la dernière exécution. Une fois l'entretien fait, ouvrez la maintenance et sélectionnez **Marquer comme fait** : la date suivante se replace d'elle-même.

Créer un modèle de maintenance

Un modèle évite de ressaisir les mêmes entretiens à chaque nouveau service.

1. Allez à **Hébergement** › **Maintenance** › **Modèles**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom du modèle**, et choisissez le **Logiciel** si le modèle ne vaut que pour lui.
4. Dans l'onglet **Tâches de maintenance**, ajoutez une ligne par entretien, avec son type et sa fréquence.
5. Enregistrez.

À l'activation d'un service, les modèles applicables produisent ses maintenances. Le bouton **Appliquer les modèles**, sur la fiche du service, refait ce geste à la main. La démo est livrée avec huit modèles.



Modèles de maintenance

Enregistrer un serveur

Un serveur sert à savoir, en une ligne, ce qui tombe s'il redémarre.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Serveurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom du serveur**, le **Code** et le **Nom d'hôte**.
4. Choisissez le **Type de serveur**, le **Fournisseur** et l'**Emplacement**.
5. Enregistrez.

La colonne **Services** compte ce que porte la machine. Les boutons **Activer**, **Maintenance** et **Désactiver** changent son état; l'onglet **Services** liste ce qu'elle héberge.



Serveurs

Suivre un domaine et son certificat

Un domaine porte deux échéances : le nom lui même et son certificat.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Domaines**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom de domaine** et choisissez le **Client**.
4. Saisissez le **Registraire**, la **Date d'expiration** et cochez au besoin **Renouvellement automatique**.
5. Dans **Type SSL**, choisissez l'origine du certificat et saisissez son **Expiration SSL**.
6. Facultatif : dans l'onglet **DMARC**, cochez **DMARC suivi** et choisissez la **Policy DMARC attendue**.
7. Enregistrez.

Les jours restants se calculent, et une activité se crée à l'approche de chaque échéance. Le bouton **Vérifier DMARC maintenant** relit l'enregistrement public du domaine et écrit l'écart au fil de discussion.

Inscrire un poste au parc d'un client

Le parc suit les machines des clients sous entente de service, ce qui n'est pas la même chose que vos serveurs.

1. Allez à **Contacts** et ouvrez la fiche du client.
2. Cochez **Client sous SLA**, puis enregistrez.
3. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Tous les postes**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Saisissez le **Nom**, choisissez le **Client**, le **Type** et le **Cycle de vie**.
6. Remplissez les onglets **OS & Réseau**, **Sécurité (BitLocker)** et **RMM & MDM** selon ce que vous suivez.
7. Enregistrez.

Le poste apparaît dans l'onglet **Parc informatique** de la fiche du client. Les menus **Garantie expirante** et **OS en fin de support** le feront ressortir le moment venu.

Importer une banque de licences

L'assistant d'import évite de saisir des dizaines de clés à la main.

1. Allez à **Hébergement** › **Licences** › **Importer un pool**.
2. Téléversez le **Fichier xlsx/ods**.
3. Saisissez le **Nom du pool** et choisissez le **Type** et le **Propriétaire**.
4. Sélectionnez **Importer**.

Une banque de licences est créée, avec un siège par clé du fichier. Dans l'onglet **Sièges**, chaque siège s'affecte à un client, à un poste, à un projet ou à un libellé libre.

> **NOTE**
> Une licence à jeton signé se décode sur place avec **Décoder maintenant**, qui remplit la date d'expiration et l'identifiant d'installation à partir du jeton.

Suivre les sauvegardes

Les sauvegardes ne se lancent pas depuis Symbifox : elles s'y déclarent. Les scripts de sauvegarde poussent leur rapport, et l'application le range.

1. Allez à **Hébergement** › **Rapports** › **Sauvegardes**.
2. Ouvrez l'exécution du jour.
3. Ouvrez l'onglet **Détails des sauvegardes** pour voir l'état service par service.
4. Facultatif : sélectionnez **Envoyer le rapport** pour l'expédier aux destinataires configurés.

L'**État** de l'exécution résume la journée : tous réussis, réussi avec avertissements, succès partiel ou échoué.

Configurer un courriel récapitulatif

Un récapitulatif porte l'état de l'hébergement à des destinataires qui n'ouvrent pas Symbifox tous les jours.

1. Allez à **Hébergement** › **Configuration** › **Courriels récapitulatifs**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom** et choisissez les **Destinataires**.
4. Choisissez la **Fréquence**.
5. Cochez ce que le courriel doit contenir : services expirant, mises à jour, alertes de stockage, problèmes de santé, maintenance prévue.
6. Enregistrez, puis sélectionnez **Aperçu** pour voir le contenu du prochain envoi.

Le bouton **Envoyer maintenant** expédie le récapitulatif sans attendre la prochaine échéance, ce qui sert surtout à vérifier la liste des destinataires.

Consigner un événement de sécurité

Un incident se suit du signalement à la clôture, avec son impact et sa résolution.

1. Allez à **Hébergement** › **Sécurité** › **Événements de sécurité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Titre**, choisissez le **Type** et la **Sévérité**.
4. Choisissez les **Services affectés** et la personne dans **Assigné à**.
5. Décrivez la situation dans l'onglet **Description**.
6. Enregistrez.

Les boutons **Investiguer**, **Atténuer**, **Résoudre**, **Faux positif** et **Rouvrir** font avancer l'état. Les onglets **Impact** et **Résolution** recueillent l'évaluation et les notes de clôture.

Les menus, un à un

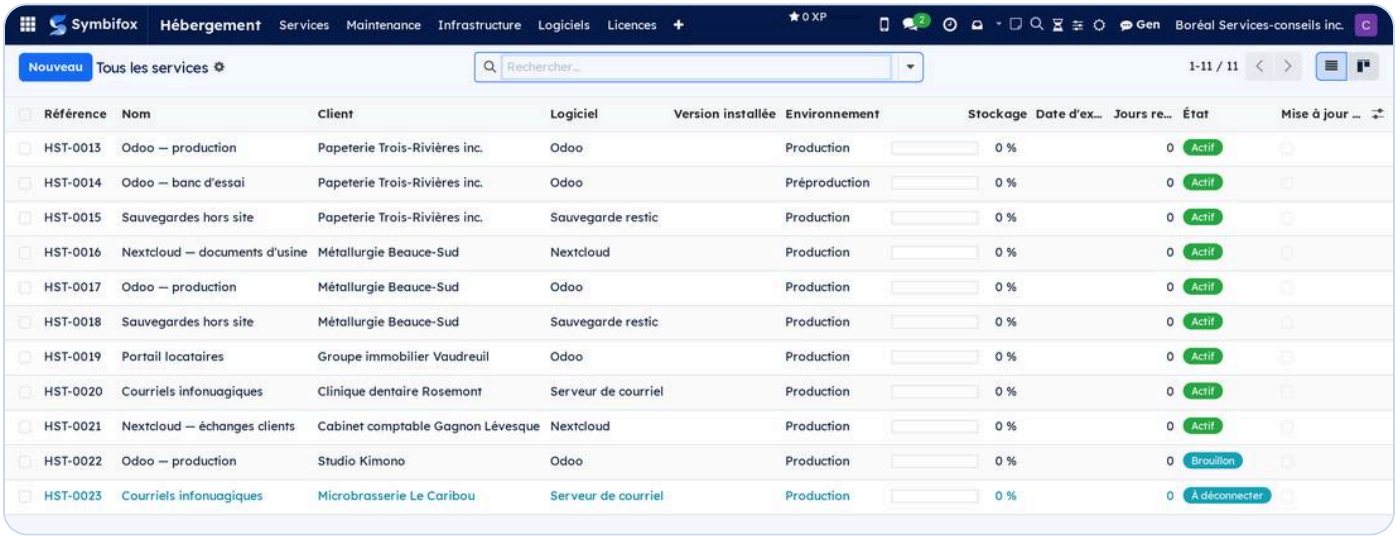
La barre de l'application montre **Hébergement**, **Services**, **Maintenance**, **Infrastructure**, **Logiciels** et **Licences**; les autres entrées se trouvent sous le signe plus, au bout de la barre.

Hébergement

- **Hébergement** : le tableau de bord décrit dans Vue d'ensemble. Chaque compteur mène à la liste filtrée correspondante.

Services

- **Hébergement** › **Services** › **Tous les services** : la liste complète, onze sur la démo, en vue liste ou en cartes. Colonnes : **Référence**, **Nom**, **Client**, **Logiciel**, **Version installée**, **Environnement**, **Stockage**, **Date d'expiration**, **Jours restants**, **État** et **Mise à jour disponible**.



Tous les services

- **Hébergement** › **Services** › **Services actifs** : la même liste, bornée aux services en service. C'est l'écran de travail quotidien.
- **Hébergement** › **Services** › **Expirant bientôt** : les services dont la date d'expiration approche, triés par urgence.
- **Hébergement** › **Services** › **Mises à jour disponibles** : les services en retard d'une version sur le catalogue.

Maintenance

- **Hébergement** › **Maintenance** › **Tous les horaires** : toutes les maintenances planifiées, en liste, en cartes, en calendrier ou en vue activité. Aucune sur la démo.
- **Hébergement** › **Maintenance** › **En retard** : celles dont l'échéance est passée.
- **Hébergement** › **Maintenance** › **Cette semaine** : celles à faire d'ici sept jours.
- **Hébergement** › **Maintenance** › **Modèles** : les gabarits d'entretien, réservés au gestionnaire d'hébergement. Huit sur la démo.

Infrastructure

- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Serveurs** : les machines qui portent vos services, quatre sur la démo.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Domaines** : les noms de domaine, avec leur registraire, leurs dates et leur certificat.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Domaines expirant** : ceux dont le nom ou le certificat arrive à échéance.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Rapports DMARC** : les rapports d'authentification des courriels reçus pour vos domaines. L'écran vide annonce qu'aucun rapport n'a encore été ingéré.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** : menu de regroupement sans écran propre.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Tous les postes** : les machines des clients sous entente de service, en liste ou en cartes.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Garantie expirante** : les postes dont la garantie court à sa fin.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **OS en fin de support** : les postes dont le système n'est plus soutenu.

- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Postes retirés** : les machines sorties du parc, gardées pour l'historique.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Groupes (mapping Action1)** : les groupes de postes, qui rattachent au bon client les machines remontées par la synchronisation externe.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **État des mises à jour**, **Systèmes suivis**, **Systèmes à regarder**, **Relevés de mise à jour** et **Ordres de mise à jour** : les cinq écrans du suivi des mises à jour, traités dans Mises à jour du parc.

Logiciels

- **Hébergement** › **Logiciels** › **Catalogue de logiciels** : les quinze logiciels suivis sur la démo, en cartes par défaut.
- **Hébergement** › **Logiciels** › **Versions** : l'historique des versions, avec leur date de publication, leur état de support et leurs notes de migration.

Licences

- **Hébergement** › **Licences** › **Pools** : les banques de licences, avec les sièges achetés, activés et disponibles.
- **Hébergement** › **Licences** › **Sièges libres** : les sièges qu'il reste à attribuer.
- **Hébergement** › **Licences** › **Expirant (≤ 90 j)** : les banques à renouveler dans les trois mois.
- **Hébergement** › **Licences** › **Sur-allocations** : les banques dont les activations dépassent l'achat.
- **Hébergement** › **Licences** › **Importer un pool** : l'assistant d'import décrit plus haut.

Téléphonie

- **Hébergement** › **Téléphonie** › **DID** : les numéros de téléphone, avec leur client, leur routage et leur coût mensuel.
- **Hébergement** › **Téléphonie** › **Statistiques d'appels** : les appels, en tableau croisé et en graphique, pour ventiler les minutes par client.
- **Hébergement** › **Téléphonie** › **Transactions** : les mouvements du compte prépayé, réservés au gestionnaire d'hébergement.

Sécurité

- **Hébergement** › **Sécurité** › **Journal d'audit** : la trace des gestes posés dans l'application. L'écran s'ouvre sur le filtre **7 derniers jours**, avec les colonnes **Date**, **Utilisateur**, **Type d'action**, **Catégorie**, **Nom de l'enregistrement**, **Service**, **Description**, **Sévérité** et **Statut**. Retirez le filtre pour remonter plus loin.



Journal d'audit

- **Hébergement** › **Sécurité** › **Événements de sécurité** : les incidents consignés, avec leur sévérité et leur état.

Rapports

- **Hébergement** › **Rapports** › **Tableau de bord** : le même écran que l'entrée principale de l'application.
- **Hébergement** › **Rapports** › **Historique des mises à jour** : une ligne par mise à jour, avec la version quittée, la version atteinte et la personne qui l'a faite.
- **Hébergement** › **Rapports** › **Vérifications de santé** : les contrôles bruts, avec leur temps et leur code de réponse.
- **Hébergement** › **Rapports** › **Snapshots quotidiens (>30j)** : les contrôles de plus de 30 jours, résumés à une ligne par service et par jour.
- **Hébergement** › **Rapports** › **Sauvegardes** : les exécutions, avec le nombre de services réussis, en avertissement, échoués et ignorés.
- **Hébergement** › **Rapports** › **Dépôts Restic** : les destinations de sauvegarde, leur taille, leur dernier instantané, leur rétention et l'indicateur **Périmé** au delà de 27 heures.
- **Hébergement** › **Rapports** › **Snapshots Restic** : les instantanés un à un, rattachés à leur dépôt et à leur conteneur.

Configuration

- **Hébergement** › **Configuration** › **Étiquettes de service** : les étiquettes colorées qui regroupent les services.
- **Hébergement** › **Configuration** › **Courriels récapitulatifs** : les récapitulatifs périodiques et leurs destinataires.
- **Hébergement** › **Configuration** › **Rapports de sauvegarde** : la page de réglages des rapports, ouverte sur la section qui les concerne.
- **Hébergement** › **Configuration** › **Paramètres** : la page de réglages complète, décrite dans Configuration.

Référence

Champs du formulaire Service

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du service, **Référence**	Nom lisible et numéro attribué à la création.	Nom obligatoire
Client, **Logiciel**	Contact pour qui le service tourne, fiche du catalogue.	Obligatoires
Version installée, **Version cible**	Versions actuelle et visée.	Vides
Politique de version	Toujours la dernière, LTS uniquement, mises à jour manuelles ou gelée.	Obligatoire
Environnement	Production, préproduction, développement ou test.	Obligatoire
URL du service, **Domaine**	Adresse interrogée par les contrôles de santé.	Vides
Serveur, **Nom du conteneur**	Machine et conteneur qui portent le service.	Vides
Quota de stockage (Go), **Seuil d'alerte (%)**	Espace accordé et seuil qui déclenche l'alerte.	Seuil à 80
Date de début, **Date d'expiration**	Bornes du service.	Vides

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
État	Brouillon, actif, à déconnecter, expiré, suspendu ou annulé.	Brouillon
Contrat, **Étiquettes**	Contrat de facturation et regroupements libres.	Vides

Champs du formulaire Serveur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom du serveur, **Code**	Nom convivial et identifiant court affiché dans les listes.	Obligatoires
Nom d'hôte	Nom pleinement qualifié.	Obligatoire
Type de serveur	Production, préproduction ou développement.	Obligatoire
Fournisseur, **Emplacement**	Hébergeur et lieu de la machine.	Vides
Adresse IP, **Utilisateur SSH**, **Port SSH**	Coordonnées d'accès.	Vides
État	Actif, maintenance ou décommissionné.	Actif

Champs du formulaire Poste du parc

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom d'hôte, nom convivial ou étiquette d'inventaire.	Obligatoire
Client	Contact propriétaire de la machine.	Obligatoire
Type	Poste de travail, portable, serveur, machine virtuelle, mobile ou autre.	Obligatoire
Cycle de vie	En stock, déployé, en réparation ou retiré.	Obligatoire
Type d'usager	Contact, élément de matrice de connaissances ou texte libre.	Obligatoire
Onglets **OS & Réseau**, **Sécurité (BitLocker)** et **RMM & MDM**	Système et adresses, clé de récupération réservée aux gestionnaires, gestion à distance.	Vides
Saisie manuelle prioritaire	Empêche la synchronisation externe d'écraser la fiche.	Décochée

Rapports et exports

L'application ne produit pas de rapport PDF. Elle produit deux envois de courriel : le récapitulatif périodique et le rapport de sauvegarde. Cinq gabarits de courriel client sont livrés, à choisir depuis le fil de discussion d'un service avec **Envoyer message** : message polyvalent, rapport mensuel, avis de maintenance, rapport d'intervention et bienvenue. Ils reprennent le logo et les couleurs de l'organisation. Toute liste s'exporte par **Action** › **Exporter**, comme ailleurs dans Symbifox.

Automatisations

- Les services actifs qui portent une URL sont interrogés toutes les 30 minutes. Un échec est réessayé dans les dix secondes avant toute alerte, pour écarter les ratés passagers.

- Les versions du catalogue sont relues chaque jour; les versions réellement en place dans les conteneurs, toutes les six heures.
- Les expirations de service, de domaine et de certificat sont vérifiées chaque jour, et créent une activité selon les jours d'avance réglés. Un service dépassé bascule à l'état expiré.
- Les contrôles de santé de plus de 30 jours sont résumés chaque nuit à une ligne par service et par jour, puis retirés du détail.
- Les rapports de sauvegarde reçus sont expédiés chaque heure selon l'horaire choisi, et les dépôts sont rattachés aux services correspondants une fois par jour.
- Les rapports d'authentification des courriels sont relevés aux six heures, comme le parc de postes et la téléphonie. Les alertes de garantie et d'expiration de licence partent une fois par semaine.
- Les indicateurs d'échéance sont recalculés chaque heure, et les vieilles entrées du journal d'audit sont retirées une fois par mois selon la rétention réglée.

Pages publiques et portail

L'application n'a pas de page portail. Elle expose des adresses de dépôt, protégées par un jeton, où les scripts d'exploitation déclarent leurs résultats : rapports de sauvegarde, état du surveillant de sauvegarde et comptes rendus de création d'un nouvel espace client. Ce dernier crée ou met à jour le service, rattache le journal complet au fil de discussion et consigne l'événement au journal d'audit.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_hosting_patch` (Hébergement, mises à jour des systèmes). Ajoute cinq entrées sous **Parc client** et donne à chaque machine du parc ses systèmes installés, ses paquets en attente, son noyau, son redémarrage dû et sa fin de support. Un agent posé sur la machine dépose ses relevés et vient chercher les ordres d'application. Le chapitre Mises à jour du parc lui est consacré.

L'application s'appuie aussi sur l'identité de marque pour ses courriels clients, sur les contrats pour la facturation et sur la matrice de connaissances d'un projet pour désigner l'usager d'un poste.

Comprendre

Pourquoi un relevé absent vaut une alerte. Une machine qui cesse de parler bascule après 48 heures dans un état qui ressort comme un retard de mises à jour, et non comme un silence rassurant. Un compte de paquets n'est d'ailleurs jamais affiché sans la date du relevé qui l'a produit, et vaut « compte inconnu » plutôt que zéro quand la machine n'a pas pu mesurer.

Pourquoi la machine parle et le centre écoute. Symbifox n'a aucun chemin vers les machines du parc, et n'en veut pas. L'agent posé sur la machine dépose ses relevés et demande s'il a un ordre. Cela règle trois choses d'un coup : les machines qu'on ne peut pas joindre depuis l'extérieur, le portable qui n'est allumé qu'une partie du temps, et la surface d'attaque, puisqu'une instance compromise ne détient aucune clé d'accès au parc. Appliquer une mise à jour demande d'ailleurs trois consentements, dont un fichier posé à la main sur la machine elle même : c'est celui qui tient, parce qu'il se retire sans passer par Symbifox.

Ce que la surveillance ne dit pas. Un contrôle de santé interroge une adresse et lit sa réponse. Un service qui répond correctement tout en ne rendant plus son service passe pour vivant. C'est pourquoi la

maintenance planifiée existe à côté de la surveillance : elle fait regarder, à date fixe, ce qu'aucune requête ne mesure.

Pourquoi les sauvegardes se déclarent au lieu de se lancer. Les scripts de sauvegarde vivent sur les serveurs, où ils ont accès aux volumes et aux bases. Symbifox reçoit leur compte rendu, le range et le date. L'indicateur **Périmé** d'un dépôt, au delà de 27 heures sans instantané, attrape le cas le plus courant : un mécanisme qui a cessé de tourner sans jamais échouer.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Un service actif n'a aucun contrôle de santé.	Son **URL du service** est vide.	Saisissez l'adresse sur la fiche, puis sélectionnez **Vérifier maintenant**.
Un service est marqué **Dégradé** alors qu'il fonctionne.	L'adresse répond par un code traité comme une anomalie.	Ajoutez ce code aux **Codes HTTP acceptés** du service.
Aucune alerte n'est partie pendant une panne nocturne.	La fenêtre de maintenance couvrait l'heure de la panne.	Vérifiez ses heures et son fuseau dans **Hébergement** › **Configuration** › **Paramètres**.
La colonne **Mise à jour disponible** reste vide.	Le logiciel n'a pas de méthode de vérification, ou son dépôt est mal saisi.	Ouvrez la fiche du logiciel et sélectionnez **Vérifier les mises à jour** pour lire l'erreur.
Un service activé n'a aucune maintenance.	Aucun modèle ne s'applique à son logiciel et aucun modèle par défaut n'est actif.	Créez le modèle, puis sélectionnez **Appliquer les modèles**.
Le menu **Parc client** reste vide.	La synchronisation externe est inactive, ou aucun poste n'a été saisi.	Activez la synchronisation, ou créez les postes à la main.
Un dépôt de sauvegarde est marqué **Périmé**.	Aucun instantané n'y a été déposé depuis plus de 27 heures.	Vérifiez le mécanisme de sauvegarde sur le serveur concerné.
Le journal d'audit paraît vide.	Le filtre **7 derniers jours** est actif par défaut.	Retirez le filtre de la barre de recherche.

Voir aussi

- Mises à jour du parc
- Contacts
- Abonnements
- Facturation
- Projet
- Paramètres et identité de marque
- Sièges
- Audit TI
- SMS, appels et téléphone SIP



PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Mises à jour du parc

Suivre l'état de mise à jour des machines du parc, lire les relevés de leur agent et commander une application à distance.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Hébergement : Mises à jour du système · Révisé le 2026-09-12

Une machine du parc accumule des paquets en attente, un noyau installé qu'elle n'a pas encore chargé, une fin de support qui approche et un disque qui se remplit. Ce chapitre couvre les cinq écrans qui rendent tout cela visible, machine par machine, et l'ordre qui permet d'appliquer les mises à jour sans ouvrir de session sur la machine. Il s'adresse à la personne qui exploite le parc, pour elle-même ou pour ses clients. Le résultat visé : plus aucune machine ne se tait sans que quelqu'un le sache.

Vue d'ensemble

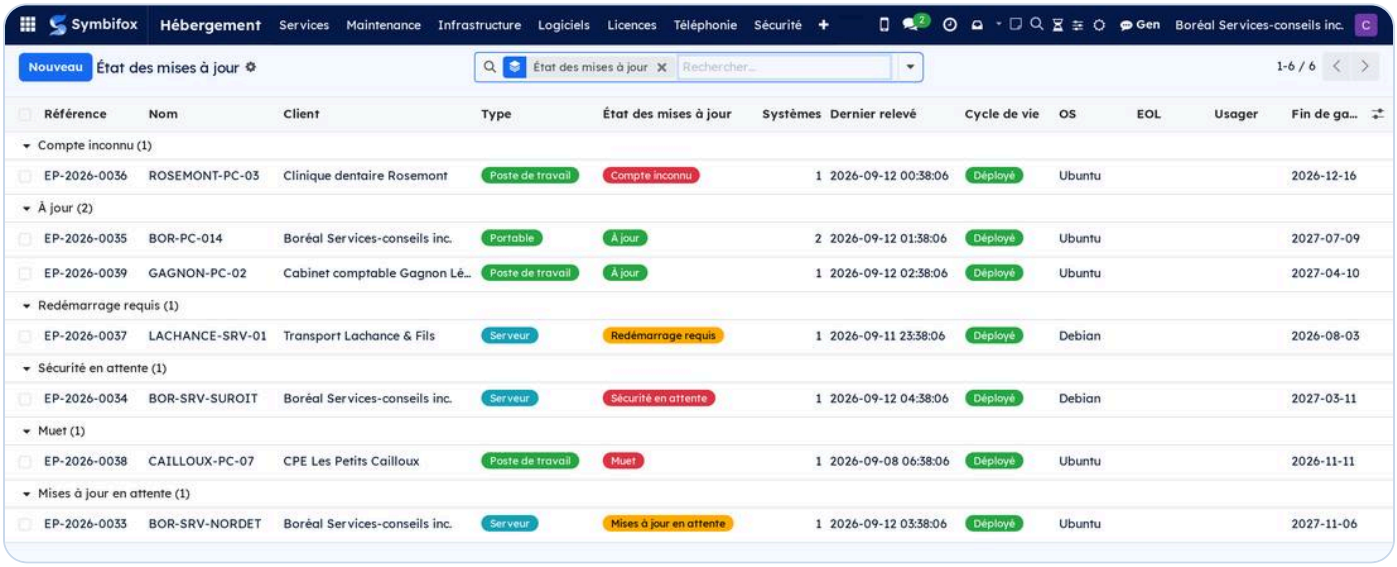
Ces écrans vivent dans l'application Gestion d'hébergement, sous **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client**. Ils s'ajoutent à l'inventaire du parc plutôt que de le remplacer : une machine reste une fiche de parc, avec sa garantie, son numéro de série et son usager.

Cinq notions suffisent à lire tous les écrans.

- **Machine** : l'objet physique, celui qui porte un numéro de série et une garantie. C'est la fiche de parc.
- **Système** : une installation sur cette machine. Un portable en double amorçage porte deux systèmes, et chacun a son propre noyau, son propre gestionnaire de paquets et son propre retard.
- **Agent** : le petit programme posé sur la machine. Il relève l'état et le dépose dans Symbifox, puis demande s'il y a un ordre pour lui.
- **Relevé** : une mesure horodatée, avec le détail des paquets en attente au moment où elle a été prise.
- **Ordre** : une demande d'appliquer des mises à jour sur un système, déposée dans une file que l'agent vient vider.

L'état d'une machine est le **pire** de ses systèmes. Un portable dont le côté Linux est à jour et dont l'autre côté n'a plus parlé depuis six jours n'est pas à jour : il est muet.

Voici l'écran d'ensemble sur la démo Boréal, regroupé par état.



L'état du parc, groupé par état

Ce qui distingue l'approche : **un relevé absent est une alerte, jamais un silence**. Une machine qui cesse de parler bascule après quarante-huit heures dans un état qui ressort en rouge, au même titre qu'une machine en retard de deux cents paquets. Et un compte de paquets ne s'affiche jamais sans la date du relevé qui l'a produit, parce qu'un zéro d'il y a trois semaines ne veut pas dire la même chose qu'un zéro d'aujourd'hui.

Configuration

Accès et droits

Les deux groupes de l'application d'hébergement commandent aussi ces écrans.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Utilisateur d'hébergement	Consulter l'état des machines, les systèmes, les relevés et les ordres, pour les clients dont l'organisation gère un service.
Gestionnaire d'hébergement	En plus : générer un code d'enrôlement, révoquer un agent, créer un ordre et le retirer de la file.

Le code d'enrôlement n'est lisible qu'au second niveau. C'est volontaire : il vaut pour une machine, et pendant trente minutes, il ouvre le droit de déposer des relevés.

Paramètres

Il n'y a rien à régler dans Symbifox. Les cadences sont fixes, et la seule décision qui compte se prend sur la machine elle-même, pas ici : l'application à distance reste fermée tant qu'un fichier de consentement n'a pas été posé à la main sur la machine.

> **IMPORTANT**
> Ce fichier est `/etc/symbifox/apply-allowed`. Il se pose et se retire sur la machine, par une personne qui y a les droits d'administration. Symbifox ne peut ni le créer, ni le contourner.

Données de base

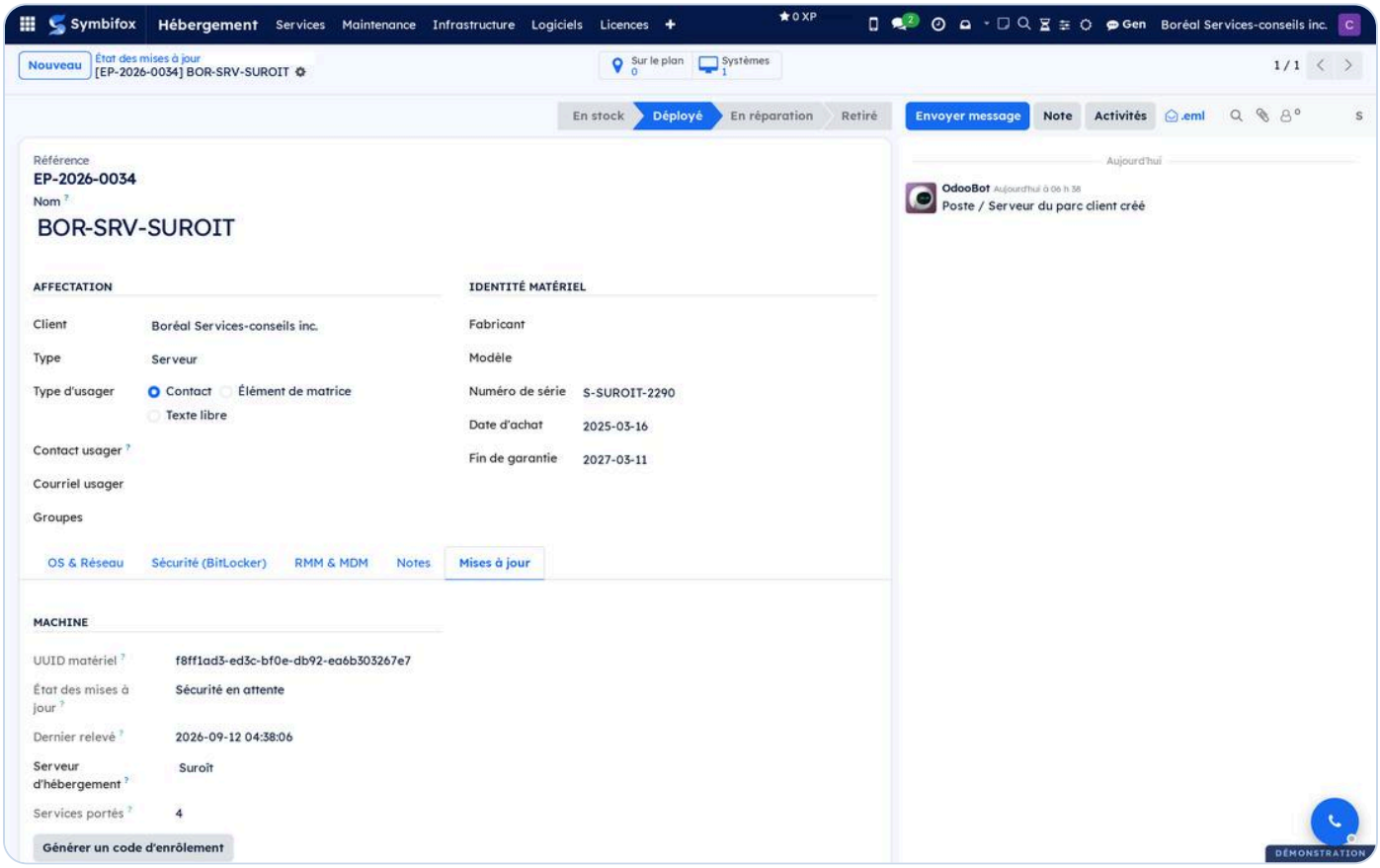
Une seule chose doit exister avant : **la fiche de la machine**. L'agent ne crée jamais de fiche de parc, il ne fait que remplir celle qu'une personne a créée. Si la machine n'est pas encore au parc, créez-la d'abord sous **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Tous les postes**.

Premiers pas

Ce parcours pose l'agent sur une machine et vous mène jusqu'à son premier relevé.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Tous les postes** et ouvrez la machine à suivre.
2. Ouvrez l'onglet **Mises à jour**.
3. Sélectionnez **Générer un code d'enrôlement**. Une notification affiche le code : il vaut trente minutes, et pour un seul système.
4. Sur la machine, en tant qu'administrateur, lancez le programme d'installation livré avec le module, en lui passant l'adresse de votre Symbifox et ce code.
5. L'installation dépose l'agent, échange le code contre un jeton propre à cette machine, puis prend un premier relevé.
6. Revenez sur la fiche : l'onglet **Mises à jour** affiche l'état, la date du dernier relevé et le nombre de systèmes.
7. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Systèmes suivis** pour voir le système qui vient d'apparaître.

Voici l'onglet **Mises à jour** d'un serveur de Boréal, une fois l'agent posé.



La machine, côté mises à jour

> **NOTE**
> Un portable en double amorçage demande deux enrôlements, un par côté. Le code vaut pour un système, et c'est ce qui garde chaque côté distinct.

Tâches courantes

Lire l'état du parc en un écran

Cet écran répond à une seule question : où faut-il regarder en premier.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **État des mises à jour**.
2. Laissez le regroupement par état en place.
3. Ouvrez les groupes **Sécurité en attente**, **Muet** et **Compte inconnu** avant les autres.
4. Ouvrez une machine pour voir ses systèmes.

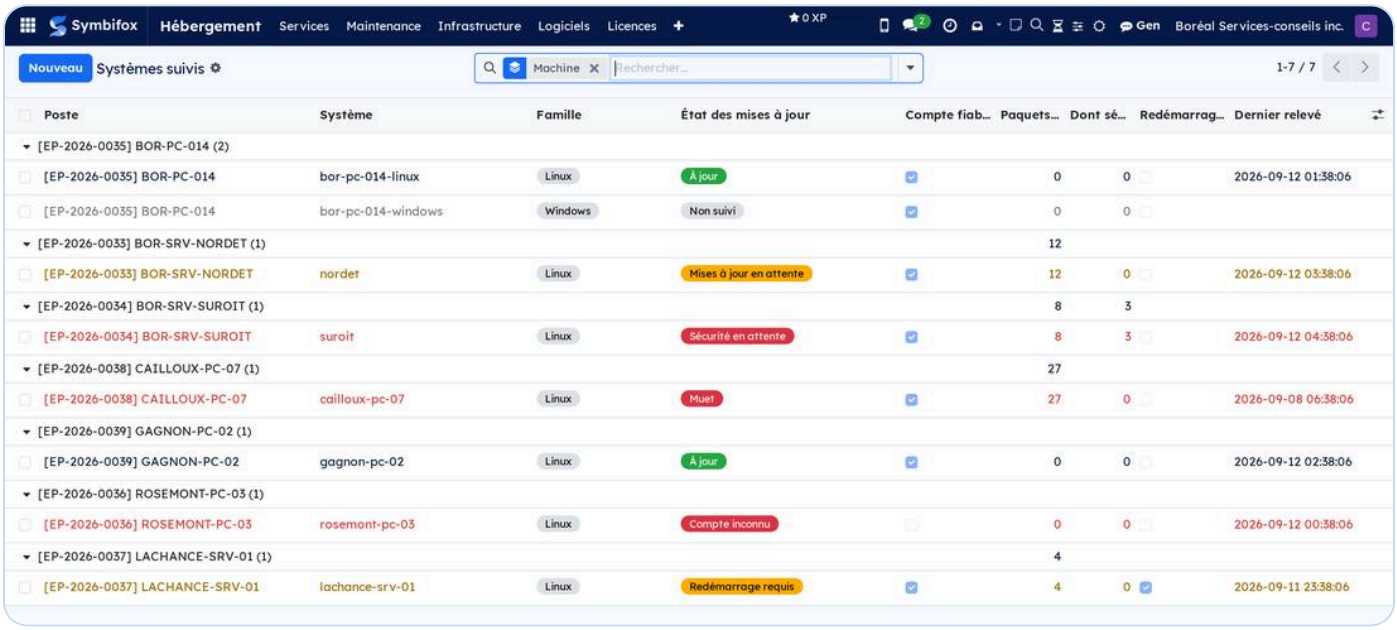
Les machines sans agent n'apparaissent pas ici : cet écran ne montre que ce qui est suivi.

Suivre les systèmes plutôt que les machines

Une machine agrège, un système mesure. Quand vous cherchez la cause et non l'alerte, passez aux systèmes.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Systèmes suivis**.

2. Gardez le regroupement par machine : les deux côtés d'un double amorçage se lisent alors ensemble.
3. Ajoutez la colonne **Écart au relevé précédent** si vous suivez la progression du retard.



Les systèmes, groupés par machine

Sur la démo, la machine BOR-PC-014 porte deux systèmes : le côté Linux, à jour, et le côté Windows, **Non suivi**, faute d'agent.

Repérer ce qui demande une décision

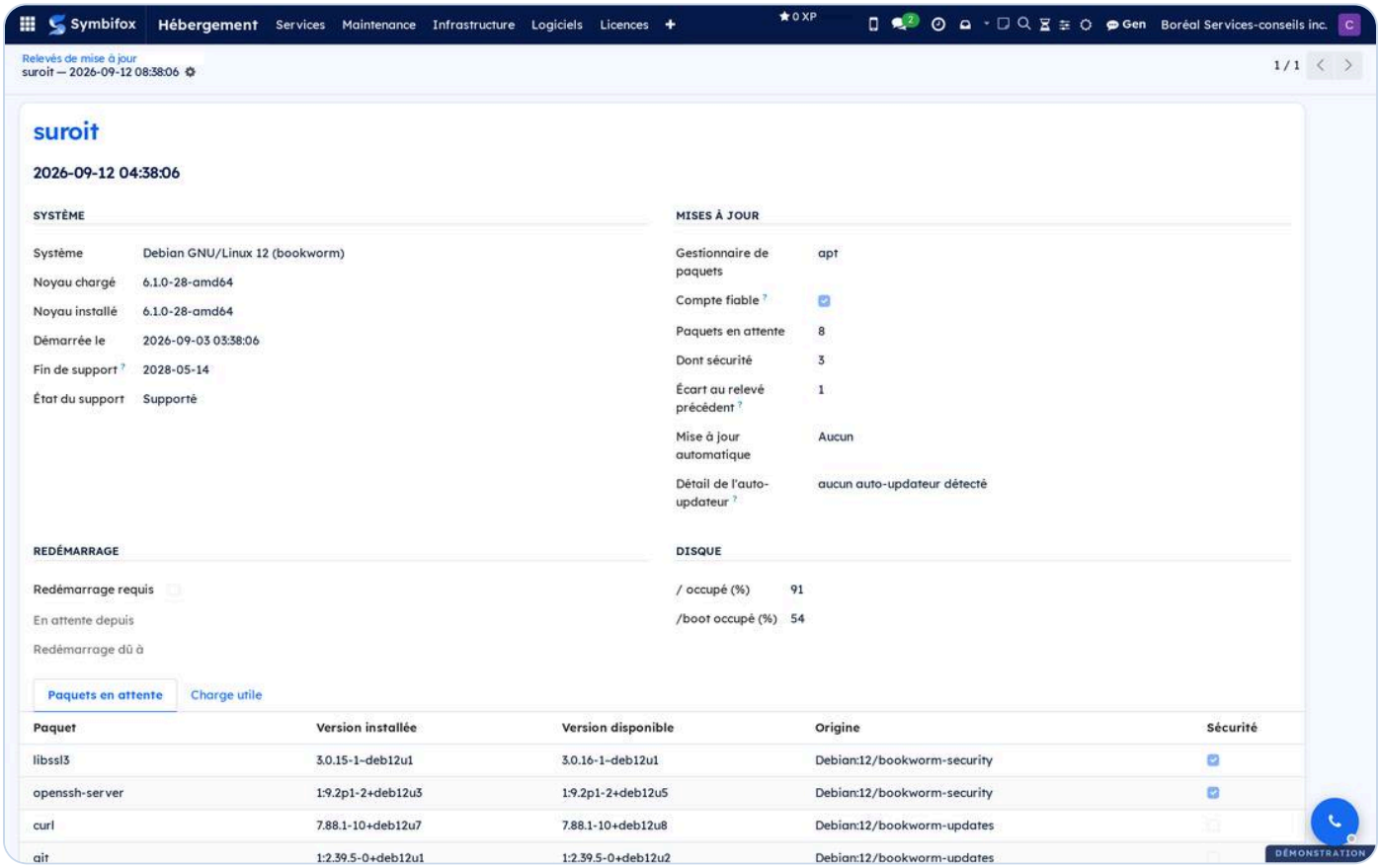
1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Systèmes à regarder**.
2. Traitez la liste de haut en bas : elle ne retient que les systèmes muets, au compte inconnu, en attente de correctif de sécurité ou en attente de redémarrage.

Cette liste est vide quand tout va bien. C'est le seul écran du chapitre dont le vide est une bonne nouvelle.

Lire un relevé et ses paquets

Un relevé dit ce que la machine a mesuré, à la seconde près, et ce qui restait en attente à ce moment.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Relevés de mise à jour**.
2. Ouvrez le relevé voulu, ou passez par l'onglet **Relevés** d'un système.
3. Lisez le bloc **Mises à jour** pour le compte, le bloc **Redémarrage** pour le noyau, le bloc **Disque** pour la place restante.
4. Ouvrez l'onglet **Paquets en attente** pour le détail, nom par nom.



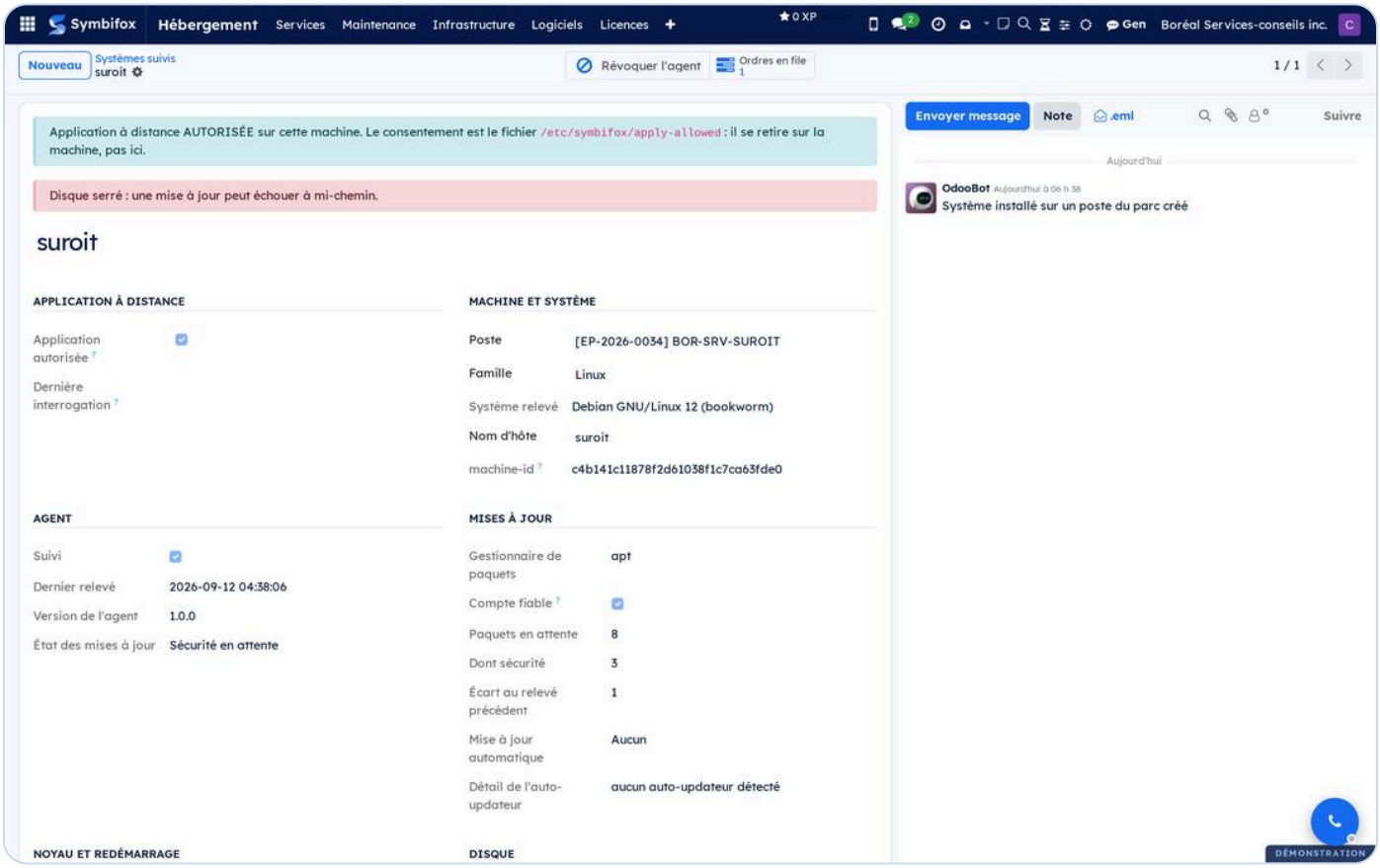
Un relevé et ses paquets

> **ASTUCE**
> La colonne **Origine** distingue un correctif de sécurité d'une mise à jour ordinaire. C'est le dépôt d'où vient le paquet, tel que la machine l'a déclaré, et non une supposition.

Autoriser l'application à distance sur une machine

Trois consentements sont nécessaires, et il faut les trois : une personne crée l'ordre, le serveur vérifie que la machine a déclaré son accord, et la machine vérifie elle-même son fichier de consentement au moment d'agir.

1. Sur la machine, en tant qu'administrateur, créez le fichier de consentement.
2. Activez l'interrogation régulière, pour que l'agent vienne demander s'il a un ordre.
3. Attendez le relevé suivant.
4. Sur la fiche du système, vérifiez que **Application autorisée** est coché et qu'un bandeau bleu l'annonce.



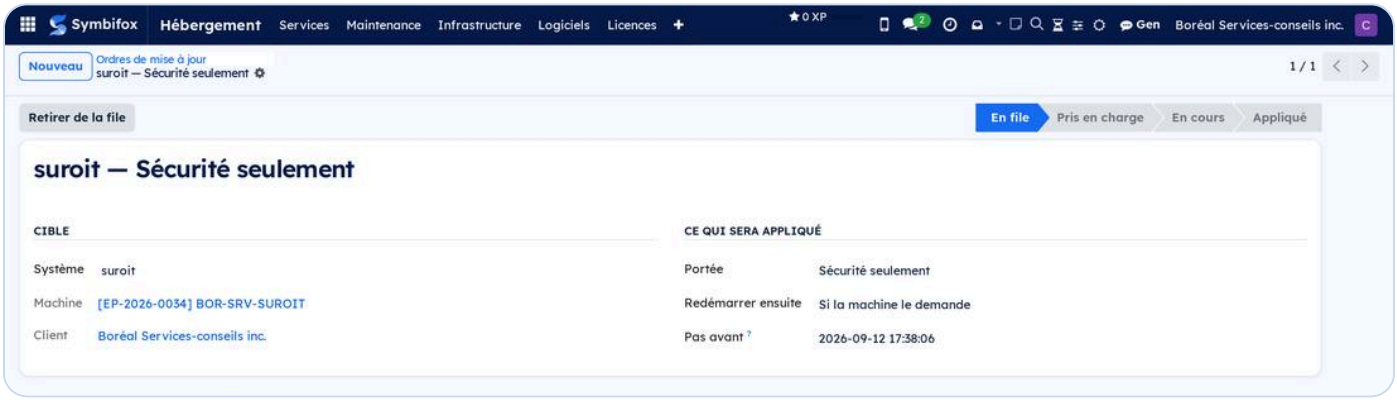
Un système autorisé, et son disque serré

Pour refermer, effacez le fichier sur la machine. L'effet est immédiat : l'agent refuse le prochain ordre, et Symbifox retire l'autorisation de la fiche dès qu'il apprend ce refus.

Commander une application de mises à jour

Préalable : le système doit être suivi et avoir déclaré son consentement.

1. Allez à **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Ordres de mise à jour**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le **Système** visé.
3. Choisissez la **Portée** : **Sécurité seulement**, **Toutes les mises à jour**, **Paquets nommés** ou **Redémarrer seulement**.
4. Pour **Paquets nommés**, saisissez les noms séparés par des espaces ou des virgules.
5. Choisissez **Redémarrer ensuite** : **Jamais**, **Si la machine le demande** ou **Toujours**.
6. Renseignez **Pas avant** pour retenir l'ordre jusqu'à une heure creuse, ou laissez vide pour tout de suite.
7. Enregistrez. L'ordre entre en file et la machine le prendra à sa prochaine interrogation.



Un ordre en file, retenu jusqu'au soir

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
>
> Un ordre **Redémarrer seulement** assorti de **Jamais** ne ferait rien du tout. Le formulaire le refuse : un succès qui n'a rien fait est pire qu'un refus.

Retirer un ordre de la file

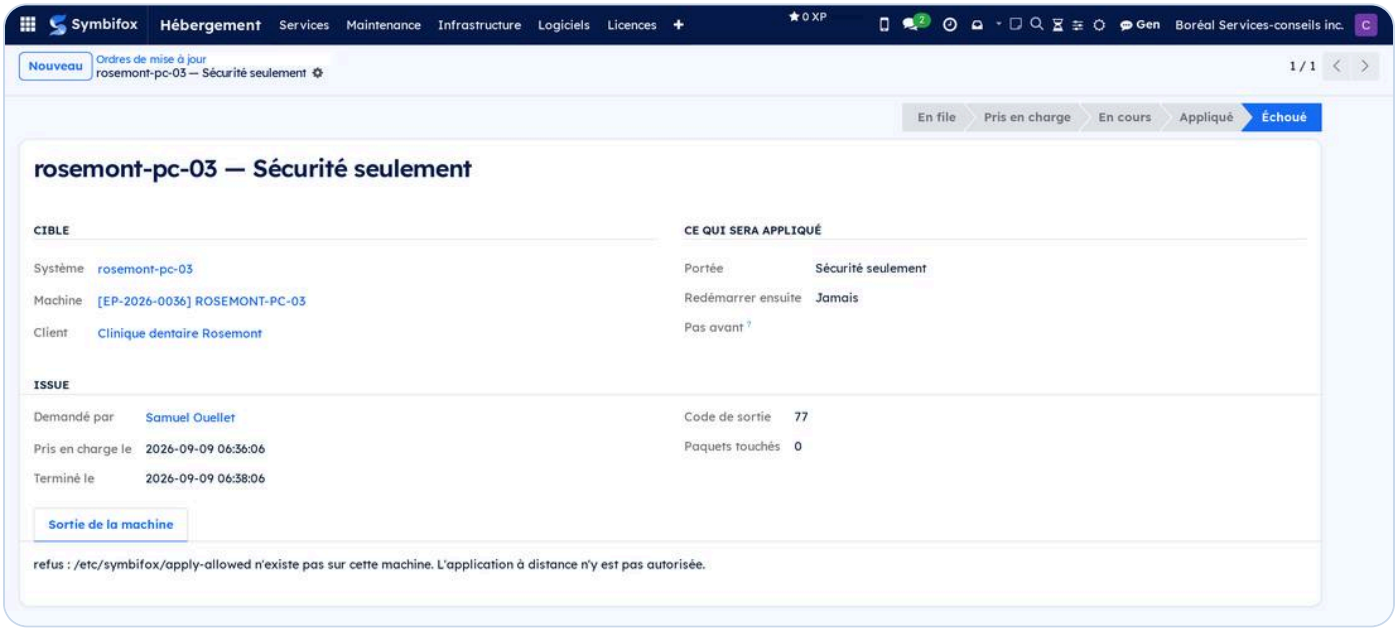
1. Ouvrez l'ordre tant qu'il est **En file** ou **Pris en charge**.
2. Sélectionnez **Retirer de la file**.
3. Vérifiez que l'ordre passe à **Périmé** et que le motif du retrait est consigné.

Un ordre déjà appliqué ne se retire pas : il s'est produit.

Comprendre un ordre refusé

Un ordre qui échoue porte toujours le mot de la machine, dans le bloc **Issue**.

1. Ouvrez l'ordre en état **Échoué**.
2. Lisez le **Code de sortie** et la **Sortie de la machine**.
3. Agissez sur la machine, puis créez un nouvel ordre si nécessaire.



Un ordre refusé par la machine

Sur la démo, le poste de la Clinique dentaire Rosemont a refusé parce que son fichier de consentement n'existe pas. L'ordre est parti, la machine a dit non, et le refus est écrit.

Révoquer l'agent d'un système

1. Ouvrez le système sous **Systèmes suivis**.
2. Sélectionnez **Révoquer l'agent** et confirmez.
3. Le prochain relevé de cet agent sera refusé, et le système cesse d'être suivi.

Utilisez cette action quand une machine quitte le parc ou change de main. Pour la remettre en service, il faut un nouveau code d'enrôlement.

Céduler un entretien sur une machine

Une maintenance planifiée pouvait viser un service hébergé, jamais une machine. Elle peut désormais viser une machine, et même un seul côté d'un double amorçage.

1. Allez à **Hébergement** › **Maintenance** › **Maintenances planifiées**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Choisissez le type **Correctif de sécurité**.
3. Renseignez la **Machine**, et le **Système** si l'entretien ne concerne qu'un côté.
4. Choisissez la fréquence et la première échéance, puis enregistrez.

Le client de la fiche se déduit de la machine, et l'entretien rejoint les autres dans les échéances de l'application d'hébergement.

Les menus, un à un

Les cinq entrées vivent sous **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client**, à la suite des écrans d'inventaire.

- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **État des mises à jour** : la liste des machines suivies, regroupée par état. Colonnes utiles : la référence, le client, le nombre de **Systèmes**, l'**État des mises à jour** en pastille et le **Dernier relevé**. C'est l'écran d'entrée du chapitre.

- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Systèmes suivis** : un système par ligne, regroupé par machine, avec le compte de paquets, la part de sécurité, le drapeau de redémarrage et la date du dernier relevé. Les lignes en rouge demandent une décision, celles en ambre une attention.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Systèmes à regarder** : la même liste, réduite aux systèmes muets, au compte inconnu, en attente de sécurité ou de redémarrage.



Ce qui demande une décision

- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Relevés de mise à jour** : l'historique complet, du plus récent au plus ancien, tous systèmes confondus. Les filtres par système et par date servent à suivre la progression d'un retard.
- **Hébergement** › **Infrastructure** › **Parc client** › **Ordres de mise à jour** : la file et son histoire, avec l'état de chaque ordre, ce qu'il visait et ce qu'il a changé.



La file des ordres

Référence

Champs du formulaire Système

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Système	Nom de l'installation, pas de la machine.	Obligatoire
Poste	La fiche de parc qui porte ce système.	Obligatoire
Famille	Linux, Windows, macOS ou autre.	Linux par défaut
Système relevé	Le système d'exploitation tel que la machine le déclare.	Relevé, en lecture seule
machine-id	L'identité de l'installation, relevée à l'enrôlement. Deux systèmes ne peuvent pas la partager.	Relevé, en lecture seule
Suivi	Coché tant qu'un agent valide est posé.	Coché à l'enrôlement
Application autorisée	Le fichier de consentement existait au dernier relevé.	Décoché par défaut

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Dernier relevé	Horodatage du dernier dépôt de l'agent.	Relevé
Compte fiable	Décoché quand le gestionnaire de paquets n'a pas répondu.	Coché quand la mesure a réussi
Paquets en attente et **Dont sécurité**	Ce que la machine a compté.	Relevés
Écart au relevé précédent	La variation depuis la mesure d'avant.	Calculé
Mise à jour automatique	Le mode de l'auto-updateur, jamais sa simple présence.	Relevé
Noyau chargé et **Noyau installé**	Deux champs distincts : leur écart révèle un redémarrage dû.	Relevés
/ occupé (%) et **/boot occupé (%)**	L'occupation des disques, à la convention de l'outil système.	Relevés
Fin de support et **État du support**	Lus sur la machine, jamais devinés. Un système à roulement continu n'a pas de date, et c'est l'information.	Relevés

Champs du formulaire Ordre de mise à jour

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Système	La cible. Un ordre vise un système, jamais une machine.	Obligatoire
Portée	Sécurité seulement, toutes les mises à jour, paquets nommés, redémarrer seulement.	Sécurité seulement
Paquets	Les noms visés, pour la portée par paquets nommés.	Obligatoire dans ce cas
Redémarrer ensuite	Jamais, si la machine le demande, toujours.	Jamais
Pas avant	L'ordre n'est pas remis avant cette date.	Vide, donc tout de suite
Demandé par	La personne qui a créé l'ordre.	L'utilisateur courant
État	En file, pris en charge, en cours, appliqué, échoué, périmé.	En file
Code de sortie, **Paquets touchés**, **Sortie de la machine**	Ce que la machine a rapporté.	Relevés à la fin

Rapports et exports

Aucun rapport imprimé. Les cinq écrans s'exportent comme toutes les listes de Symbifox, et l'onglet **Charge utile** d'un relevé garde la mesure brute telle que la machine l'a envoyée.

Automatisations

Trois mécanismes tournent seuls, et un quatrième vient d'un module satellite.

Ce qui se fait seul	À quelle cadence
Les systèmes qui n'ont pas parlé depuis quarante-huit heures basculent en **Muet**.	Toutes les quatre heures
Les relevés de plus de quatre-vingt-dix jours sont effacés.	Une fois par jour
Les ordres que personne n'a exécutés depuis sept jours passent à **Périmé**.	Toutes les six heures
Une section du récapitulatif quotidien résume l'état du parc.	Une fois par jour

Côté machine, l'agent relève une fois par jour et au réveil, et interroge la file à la minute là où le consentement existe.

Pages publiques et portail

Aucune page portail. Le module expose des adresses de dépôt protégées par jeton, que seul l'agent utilise : le jeton authentifie une machine, jamais une personne, et il ne permet que de déposer un relevé sur la fiche qu'il désigne.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_hosting_patch_digest` (Hébergement, section du récapitulatif). Ajoute au récapitulatif quotidien une section sur l'état du parc : les systèmes muets, ceux au compte inconnu, ceux qui attendent un correctif de sécurité. Rien à activer au-delà de l'installation, la section paraît dans le courriel du matin.

Comprendre

Pourquoi la machine parle et le centre écoute. Symbifox n'a aucun chemin vers les machines du parc, et n'en veut pas. L'agent dépose ses relevés et demande s'il a un ordre. Cela règle trois choses d'un coup : les machines qu'on ne peut pas joindre depuis l'extérieur, le portable qui n'est allumé qu'une partie du temps, et la surface d'attaque, puisqu'une instance compromise ne détient aucune clé vers le parc.

Pourquoi trois consentements. Le premier est la personne qui crée l'ordre. Le deuxième est le serveur, qui refuse de remettre un ordre à une machine qui n'a pas déclaré son accord. Le troisième est la machine elle-même, et c'est le seul qui compte vraiment : il est local, posé à la main, et se retire sans passer par Symbifox. Les deux premiers rattrapent une erreur d'exploitation, le troisième protège la machine même si Symbifox tombe entre de mauvaises mains.

Pourquoi un compte n'est jamais deviné. Après une application réussie, les compteurs affichés restent ceux d'avant : l'agent rapporte l'issue de l'ordre, pas une nouvelle mesure. Plutôt que de soustraire une estimation, la fiche affiche un avertissement qui dit que ses chiffres sont antérieurs à l'ordre. Un agent récent dépose un relevé dans la foulée et l'avertissement disparaît en quelques secondes; un agent plus ancien laisse l'écart jusqu'au relevé du lendemain.

Pourquoi un compte peut valoir « inconnu ». Quand le gestionnaire de paquets ne répond pas, la machine ne rend pas zéro : elle dit qu'elle n'a pas su compter, et l'état devient **Compte inconnu**. C'est la différence entre une machine saine et une machine dont l'outil est cassé, et c'est exactement le genre de panne qu'un tableau tout vert cache d'habitude.

Ce que le relevé ne fait pas. Il ne rafraîchit pas l'index des paquets de la machine : il lit ce que la machine sait déjà. Sur une machine dont l'index n'a pas été rafraîchi depuis des semaines, le compte est vieux de ces semaines, et c'est le rôle de l'auto-updateur local, dont le mode est justement relevé, de le tenir à jour.

Les systèmes couverts. L'agent couvre les gestionnaires de paquets des distributions Linux courantes. Un côté Windows peut exister comme fiche de système, et il se lit alors **Non suivi** : il compte dans l'inventaire, pas dans la surveillance. Le dire ainsi vaut mieux que de laisser croire à une couverture qui n'existe pas.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Une machine passe en **Muet** alors qu'elle fonctionne.	Son agent ne dépose plus de relevé : machine éteinte, minuteur arrêté, jeton révoqué.	Vérifiez la machine, puis réenrôlez-la si le jeton a été révoqué.
Un système affiche **Compte inconnu**.	Le gestionnaire de paquets n'a pas répondu au moment du relevé.	Ouvrez une session sur la machine et lancez la mise à jour de l'index à la main pour voir l'erreur.
L'enrôlement échoue en disant que la machine est déjà au parc.	Une autre fiche porte déjà le même identifiant matériel.	Retrouvez la fiche jumelle, décidez laquelle garder, puis archivez l'autre.
Un ordre reste **En file** sans jamais partir.	L'interrogation régulière n'est pas activée sur la machine, ou le consentement n'y est pas.	Vérifiez le fichier de consentement et l'activation de l'interrogation sur la machine.
Un ordre revient **Échoué** avec un message de refus.	La machine a refusé faute de consentement local.	Posez le fichier sur la machine, attendez le relevé suivant, puis créez un nouvel ordre.
Les compteurs n'ont pas bougé après une application réussie.	Aucun relevé n'a encore été déposé depuis l'ordre.	Attendez le relevé suivant. L'avertissement sur la fiche dit que les chiffres sont antérieurs.
Une machine n'apparaît pas dans **État des mises à jour**.	Aucun agent n'y est posé, donc elle n'est pas suivie.	Générez un code d'enrôlement depuis sa fiche de parc.
Le bouton de génération d'un code n'apparaît pas.	Le compte n'a pas le groupe de gestion de l'hébergement.	Faites ajouter le groupe dans les droits d'accès de l'utilisateur.

Voir aussi

- Gestion d'hébergement
- Paramètres et identité de marque
- To-do, Bloc-notes et Minuterie
- Sièges

PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Sièges

Le droit de sièges d'une instance hébergée : ce qui est acheté, ce qui est occupé, comment en ajouter un et comment en libérer.

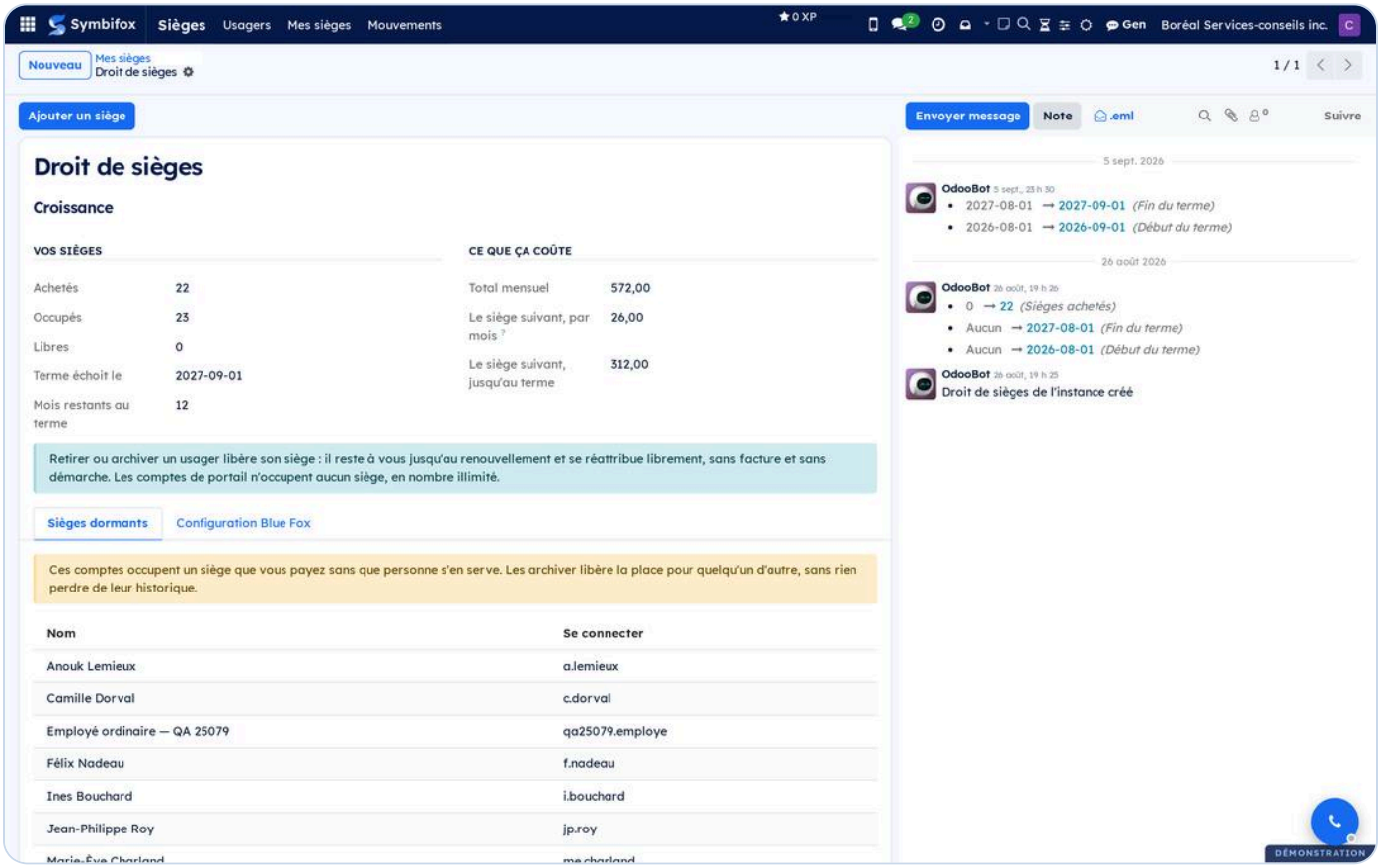
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Sièges Symbifox · Révisé le 2026-09-12

L'application **Sièges** dit combien de comptes une instance hébergée a le droit d'ouvrir, combien en occupent un et ce qu'il reste. Elle s'adresse à la personne qui administre les comptes de l'organisation, pas à l'équipe au travail. Elle sert à deux choses : ajouter un siège en connaissant d'avance ce que le geste engage, et repérer les comptes payés que personne n'utilise. Sur une installation qui ne relève d'aucun abonnement, l'application reste inerte et n'impose aucun plafond.

Vue d'ensemble

Un abonnement d'hébergement achète un **droit de sièges** pour la durée du terme, et non un décompte mensuel d'usagers actifs. Le droit est acheté une fois, il vaut jusqu'à la fin du terme, et il se consomme au fur et à mesure que des comptes s'ouvrent.

L'écran **Mes sièges** rassemble tout cela sur une page.



Droit de sièges de l'instance

Quatre notions suffisent.

- **Siège** : la place qu'occupe un compte interne. Un compte du portail n'occupe aucun siège, et leur nombre n'est pas limité.
- **Droit** : le nombre de sièges achetés, avec les dates de début et de fin du terme.
- **Mouvement** : la trace d'un ajout de sièges, avec ce qu'il change et la date à laquelle il a été demandé.
- **Siège dormant** : un compte qui occupe une place sans que personne n'ait ouvert de session depuis longtemps. Les comptes techniques déclarés en sont écartés, parce qu'une intégration travaille sans se connecter.

Le plafond n'est pas un mur, c'est un péage : rien n'empêche d'ajouter une personne, mais le geste passe par un écran qui annonce ce qu'il engage avant de confirmer. Les comptes eux mêmes se créent et se modifient dans Paramètres et identité de marque; **Sièges** n'en montre que la face qui touche au droit acheté.

Configuration

Accès et droits

Un seul groupe existe : **Administration des usagers de l'instance**. Il ouvre toute l'application, y compris l'ajout de sièges. Les personnes sans ce groupe ne voient pas l'entrée **Sièges** dans le menu principal.

Réservez ce groupe aux une ou deux personnes qui répondent des comptes. Un ajout de sièges engage l'organisation pour le reste du terme.

Paramètres

L'application n'a pas de page de réglages. Deux éléments se posent à l'installation de l'instance par l'hébergeur, dans l'onglet **Configuration Blue Fox** de l'écran **Mes sièges** : le nombre de sièges achetés et les dates du terme, puis le point d'entrée par lequel les ajouts lui sont transmis. Tant que ces éléments sont vides, aucun plafond ne s'applique et rien ne sort de l'instance.

Le **Seuil de dormance (jours)** décide à partir de quand un compte sans connexion paraît dans la liste des sièges dormants.

Données de base

Aucune donnée de base n'est à créer. L'application lit les comptes existants et le droit posé par l'hébergeur.

Premiers pas

Ce parcours fait le tour de l'état des sièges sur la démo Boréal, puis libère une place.

1. Allez à **Sièges** › **Mes sièges**.
2. Lisez la section **Vos sièges** : **Achetés**, **Occupés**, **Libres**, **Terme échoit le** et **Mois restants au terme**.
3. Ouvrez l'onglet **Sièges dormants** et repérez un compte qui n'a jamais servi.
4. Allez à **Sièges** › **Usagers** et ouvrez ce compte.
5. Sélectionnez **Action** › **Archiver**, puis confirmez.
6. Revenez à **Sièges** › **Mes sièges**.

Le compteur **Occupés** a baissé d'une unité et **Libres** a monté d'autant. La place se réattribue librement jusqu'au renouvellement, sans facture et sans démarche.

Tâches courantes

Ajouter un siège

Quand il n'y a plus de place libre et qu'une personne doit entrer, l'ajout se fait depuis l'écran du droit.

1. Allez à **Sièges** › **Mes sièges**.
2. Sélectionnez **Ajouter un siège**.
3. Saisissez le nombre dans **Sièges à ajouter**.
4. Lisez ce que l'assistant annonce : le droit avant et après, l'écart mensuel, le montant jusqu'au terme et le palier atteint.
5. Facultatif : saisissez un **Motif**, qui paraîtra au journal.
6. Sélectionnez **Confirmer**.

Le droit augmente, un mouvement est enregistré et transmis à l'hébergeur, et le fil de discussion garde la trace du changement. Les montants affichés viennent de l'entente d'abonnement de l'organisation.

> **IMPORTANT**
>
> L'assistant annonce le prix avant la confirmation, et la confirmation vaut engagement pour les mois qui restent au terme. Rien n'est facturé tant que vous n'avez pas sélectionné **Confirmer**.

Libérer un siège

Un siège se libère en retirant l'accès d'un compte, jamais en supprimant la personne : l'historique des documents reste rattaché à elle.

1. Allez à **Sièges** › **Usagers**.
2. Cochez le compte dans la liste.
3. Sélectionnez **Action** › **Archiver**.
4. Confirmez.

Le compte ne peut plus ouvrir de session et sa place redevient libre. Elle reste acquise jusqu'au renouvellement : une autre personne peut la prendre sans nouvelle dépense.

Repérer les sièges dormants

Les comptes payés que personne n'ouvre sont la source la plus courante de sièges gaspillés.

1. Allez à **Sièges** › **Mes sièges**.
2. Ouvrez l'onglet **Sièges dormants**.
3. Parcourez la liste, qui donne le **Nom** et l'identifiant de connexion.
4. Pour chaque compte inutile, suivez Libérer un siège.

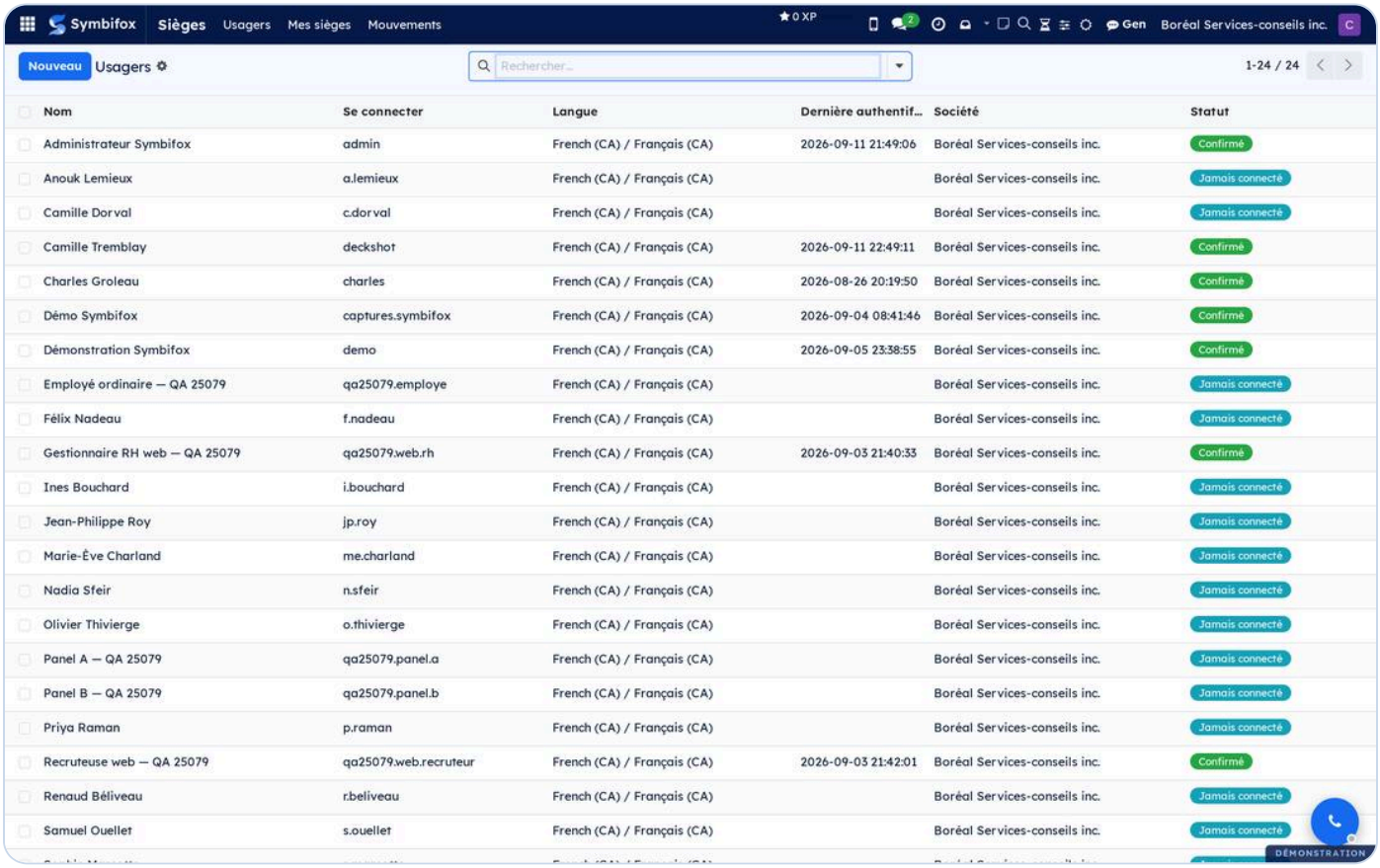
L'encadré au haut de l'onglet rappelle ce qui est en jeu : ces comptes occupent une place payée, et les archiver ne fait rien perdre de leur historique. Un compte déclaré technique n'y paraît pas, puisqu'il travaille sans se connecter.

Créer un compte depuis l'application

Le menu **Usagers** offre une fiche allégée, qui suffit pour ouvrir un accès sans passer par les réglages généraux.

1. Allez à **Sièges** › **Usagers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez le **Nom** et l'**Adresse e-mail**.
4. Vérifiez la **Société**.
5. Enregistrez.

Le compte apparaît dans la liste avec le statut **Jamais connecté** et occupe dès lors un siège. S'il ne reste aucune place, l'écran d'ajout de sièges s'ouvre avant que la création n'aboutisse.



Usagers de l'instance

Suivre les mouvements

Le journal des mouvements répond à la question « qui a ajouté des sièges, quand, et pourquoi ».

1. Allez à **Sièges** › **Mouvements**.
2. Lisez les colonnes **Date**, **Nature**, **Sièges**, **Avant**, **Après**, **Écart mensuel**, **Montant**, **Par** et **Transmission**.
3. Ouvrez une ligne pour voir son motif et son détail.

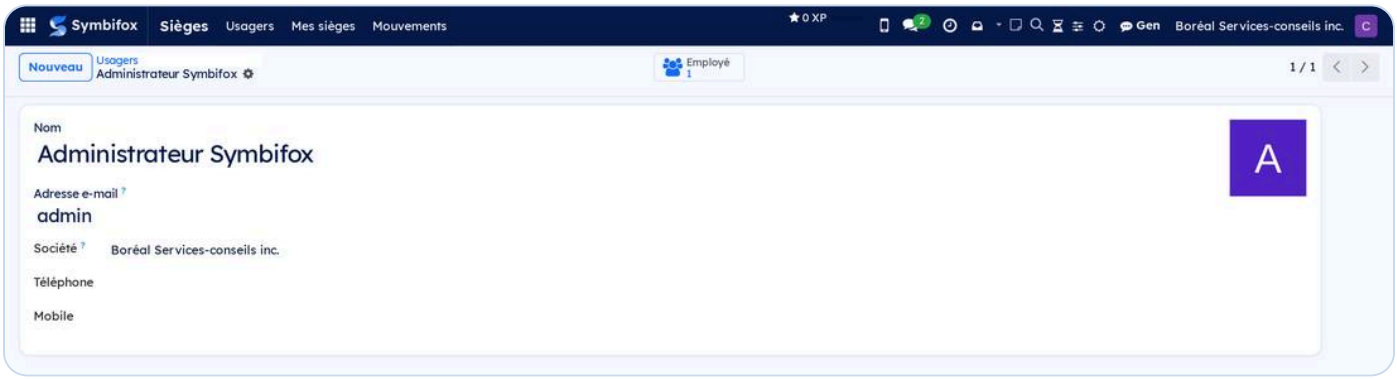
La colonne **Transmission** dit si le mouvement a bien été porté à l'hébergeur. Un mouvement resté en attente est repris automatiquement; il n'y a rien à relancer à la main.

Les menus, un à un

L'entrée **Sièges** du menu principal n'apparaît qu'aux personnes qui ont le groupe d'administration des usagers. Elle ouvre trois écrans.

- **Sièges** › **Usagers** : la liste des comptes de l'instance, 24 sur la démo. Colonnes : **Nom**, **Se connecter**, **Langue**, **Dernière authentification**, **Société** et **Statut**. Le statut distingue les comptes **Confirmé** de ceux qui ne se sont **Jamais connecté**, ce qui donne une première lecture des places inutilisées.
- **Sièges** › **Mes sièges** : l'écran du droit de sièges, décrit dans Vue d'ensemble. Il porte le bouton **Ajouter un siège** et les deux onglets **Sièges dormants** et **Configuration Blue Fox**.
- **Sièges** › **Mouvements** : le journal des ajouts, vide sur la démo tant qu'aucun siège n'a été ajouté depuis l'écran du droit.

La fiche d'un compte ouverte depuis **Usagers** est volontairement courte : nom, adresse, société et coordonnées, avec un bouton d'accès rapide vers la fiche d'employé correspondante.



Fiche d'un compte

Référence

Champs du formulaire Droit de sièges

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Référence	Identifiant du droit de sièges de l'instance.	Obligatoire
Sièges achetés	Nombre de places couvertes par l'abonnement. Zéro laisse l'application inerte.	Posé par l'hébergeur
Début du terme, **Fin du terme**	Bornes de l'abonnement en cours.	Posées par l'hébergeur
Occupés, **Libres**	Places prises par des comptes internes, et solde.	Calculés
Palier	Palier courant de l'entente d'abonnement.	Calculé
Total mensuel	Montant mensuel du droit actuel.	Calculé
Le siège suivant, par mois	Écart entre le total actuel et celui d'un siège de plus.	Calculé
Le siège suivant, jusqu'au terme	Le même écart, porté sur les mois qui restent.	Calculé
Mois restants au terme	Mois entiers avant l'échéance.	Calculé
Seuil de dormance (jours)	Délai sans connexion à partir duquel un compte paraît dormant.	Valeur posée à l'installation
Onglet **Sièges dormants**	Comptes payés sans connexion récente, hors comptes techniques.	Calculé
Onglet **Configuration Blue Fox**	Droit acheté, dates et point d'entrée de transmission.	Réservé à l'hébergeur

Champs de l'assistant Ajouter des sièges

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Sièges à ajouter	Nombre de places demandées.	Obligatoire
Droit actuel, **Droit après**	Nombre de places avant et après l'ajout.	Calculés
Total mensuel actuel, **Total mensuel après**	Montants mensuels avant et après.	Calculés
Écart mensuel, **À facturer maintenant**	Différence mensuelle, et son report sur les mois restants.	Calculés
Palier après, **Change de palier**	Palier atteint, et indication qu'il change.	Calculés
Hors grille	Signale une demande que l'entente ne couvre pas.	Décoché
Motif	Note libre reprise au journal des mouvements.	Facultatif

Rapports et exports

L'application ne produit aucun rapport. La liste des mouvements et celle des usagers s'exportent par **Action** › **Exporter**, comme partout dans Symbifox.

Automatisations

- Un mouvement qui n'a pas pu être transmis à l'hébergeur est repris aux six heures, jusqu'à ce qu'il passe. Un mouvement posé sur une instance non configurée n'est pas un échec : il attend simplement sur place.
- Les compteurs d'occupation, de places libres et de sièges dormants se recalculent à l'ouverture de l'écran, sans intervention.
- La création d'un compte au delà du droit acheté ouvre l'écran d'ajout de sièges plutôt que d'échouer.

Pages publiques et portail

L'application n'a ni page publique ni page de portail.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite n'enrichit cette application. **Sièges** se suffit à lui même, et l'essentiel de la gestion des comptes reste dans Paramètres et identité de marque.

Comprendre

Pourquoi un droit plutôt qu'un décompte. Un abonnement achète des places pour la durée du terme. Une personne qui part libère la sienne, et l'organisation la réattribue sans démarche ni nouvelle dépense. C'est pourquoi un compte archivé n'a pas à être signalé à l'hébergeur : le droit acheté n'a pas bougé.

Pourquoi le plafond est un péage. Bloquer sèchement la création d'un compte ferait attendre une nouvelle personne le temps d'un échange de courriels. Annoncer le coût, puis laisser confirmer, produit le même contrôle sans arrêter le travail. La confirmation crée le mouvement, et le mouvement vaut engagement.

Pourquoi le siège suivant ne coûte pas le prix affiché d'un siège. À une frontière de palier, l'entente retarife l'ensemble des places, pas seulement la nouvelle. L'écran annonce donc l'écart entre les deux totaux mensuels, qui est le chiffre réellement facturé, plutôt qu'un prix unitaire qui induirait en erreur.

Pourquoi montrer les sièges dormants. Un compte ouvert pour un stage terminé il y a deux ans coûte autant qu'un compte en usage quotidien. La liste est délibérément mise en évidence : elle sert à réduire la facture, pas à la justifier.

Pourquoi l'application peut ne rien faire. Tant que l'hébergeur n'a pas posé de droit de sièges, aucun plafond ne s'applique et rien n'est transmis nulle part. Une installation auto-hébergée, qui ne relève d'aucun abonnement, ne communique donc avec personne. C'est l'état par défaut, et il est sans conséquence.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'entrée **Sièges** n'apparaît pas dans le menu principal.	Le compte n'a pas le groupe d'administration des usagers.	Faites ajouter le groupe sur la fiche de l'utilisateur, dans les réglages généraux.
La création d'un compte ouvre l'écran d'ajout de sièges.	Le droit acheté est atteint.	Libérez une place en archivant un compte dormant, ou confirmez l'ajout.
Le compteur **Occupés** ne baisse pas après un départ.	Le compte a été modifié mais pas archivé.	Archivez le compte depuis **Sièges** › **Usagers**.
Un compte d'intégration paraît dans les sièges dormants.	Il n'est pas déclaré comme compte technique.	Demandez à l'hébergeur de le déclarer : le réglage n'est pas ouvert à l'administration cliente.
Un mouvement reste en attente de transmission.	Le point d'entrée de l'hébergeur n'est pas configuré, ou il était indisponible.	Ne refaites pas le geste : la reprise automatique s'en charge aux six heures.
Les compteurs restent à zéro et rien n'est plafonné.	Aucun droit de sièges n'a été posé sur l'instance.	Normal sur une installation auto-hébergée; sur une instance hébergée, signalez le à l'hébergeur.

Voir aussi

- Paramètres et identité de marque
- Gestion d'hébergement
- Se connecter et s'orienter
- Employés
- Abonnements



PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Gen, l'assistant

Clavarder avec l'assistant Gen dans Symbifox, depuis le panneau latéral ou la page pleine largeur, et encadrer ce qu'il fait.

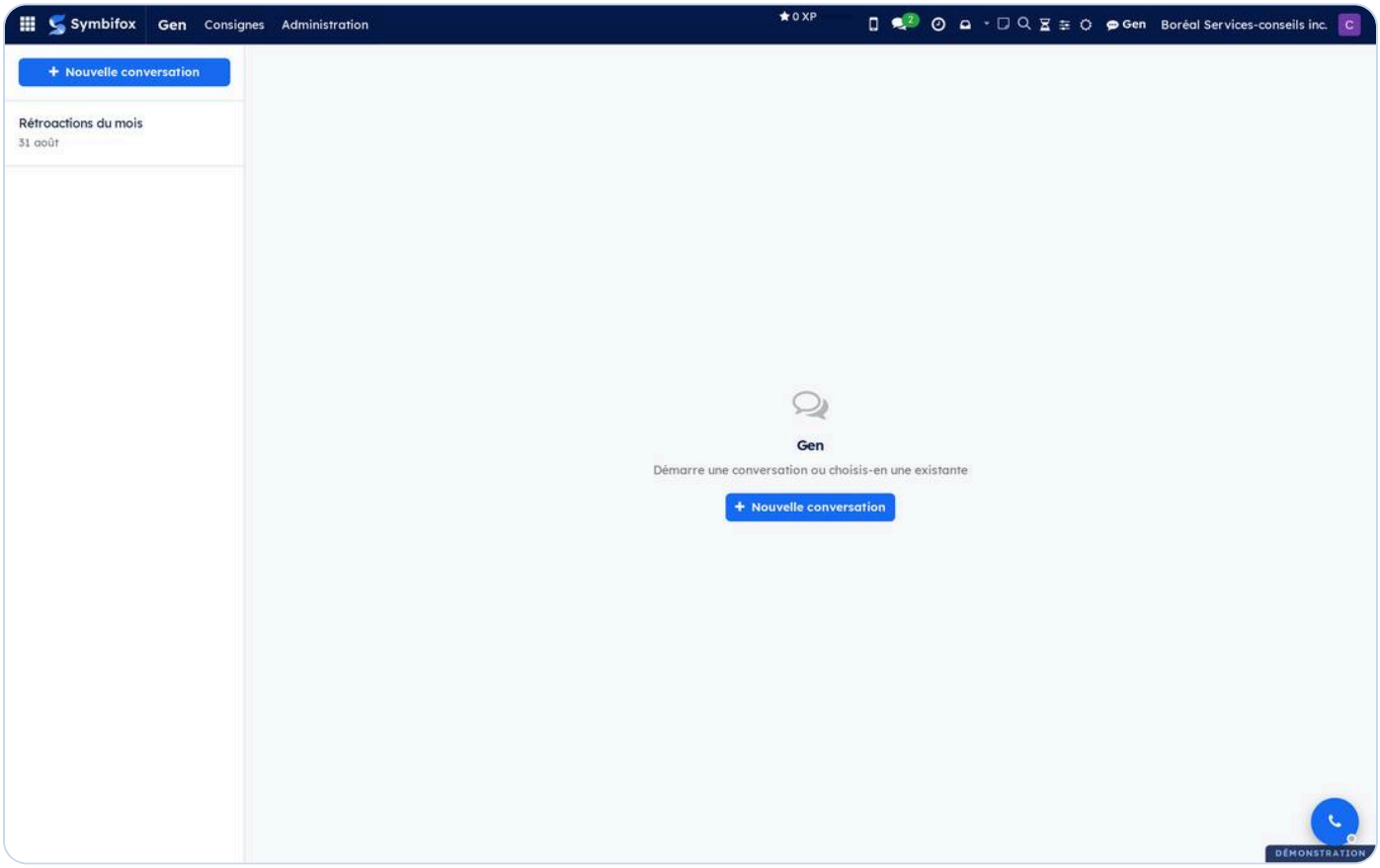
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Gen, Gen : Cockpit, LLM Provider, AI Bridge (socket transport) · Révisé le 2026-09-12

Gen est l'assistant de Symbifox. On lui pose une question en français, il cherche dans vos fiches, il répond, et il agit : ouvrir une tâche, écrire au dossier, corriger une fiche. Il s'adresse à toute l'équipe, depuis n'importe quel écran, par un panneau qui s'ouvre à droite ou par une page pleine largeur. Le modèle d'intelligence artificielle est joint depuis votre serveur, avec la clé de l'organisation : rien ne passe par un service tiers choisi à votre place.

Vue d'ensemble

Deux endroits donnent accès au même assistant. Le bouton **Gen** de la barre du haut ouvre un panneau latéral, qui suit la fiche que vous lisez. L'entrée **Gen** du menu principal ouvre une page pleine largeur, avec toutes vos conversations à gauche.

Voici cette page sur la démo Boréal.



La page Gen

Quatre notions structurent l'application.

- **Conversation** : un échange suivi avec l'assistant. Elle porte un titre, appartient à la personne qui l'a ouverte et garde ses messages.
- **Fiche liée** : la conversation ouverte depuis le panneau retient la fiche que vous lisiez. Le panneau ne montre ensuite que les échanges qui concernent cette fiche; la page pleine largeur les montre tous.
- **Consigne** : une directive courte que l'assistant respecte dans toutes ses réponses, ou seulement sur un type de fiche.
- **Tour** : un aller-retour question et réponse. C'est l'unité que l'administration compte, en jetons, en durée et en coût équivalent.

Ce qui distingue l'approche : l'assistant écrit dans Symbifox sous votre identité. Une tâche qu'il ouvre porte votre nom dans l'historique, pas celui d'un robot anonyme. Il travaille sur vos données réelles, pas sur une copie exportée ailleurs.

Configuration

Accès et droits

Le clavardage est ouvert à toute personne qui a un compte interne : aucun groupe particulier n'est requis, l'entrée **Gen** et le bouton de la barre du haut paraissent pour tout le monde. Chacun ne voit que ses propres conversations.

Le sous-menu **Administration** n'apparaît qu'aux personnes qui détiennent le niveau **Paramètres** de l'administration Symbifox. C'est là que vivent les écrans qui montrent les conversations de tout le monde et leur consommation.

Paramètres

Les réglages se trouvent dans **Paramètres** › **Paramètres généraux**, section **Gen**. On y règle sept choses.

- L'activation de l'assistant. Décochée, l'entrée et le bouton disparaissent.
- L'écriture de la réponse au fil de sa production. Désactivée, la réponse arrive d'un seul bloc à la fin.
- Le topo à l'ouverture d'une fiche : à la première ouverture du panneau sur une fiche sans conversation, l'assistant lit la fiche, son fil de discussion et sa dernière activité, puis ouvre par un point de situation et des suites proposées, sans attendre de question.
- Le modèle d'intelligence artificielle employé.
- Le nombre maximal d'étapes que l'assistant peut enchaîner pour un même message. Plus il est élevé, plus les demandes complexes aboutissent, et plus elles prennent de temps.
- La clé d'interface de programmation de l'organisation. C'est votre abonnement au fournisseur du modèle, et il vous appartient : les échanges sont facturés à votre compte, pas à celui de l'hébergeur.
- Le délai au bout duquel une réponse qui n'arrive pas est abandonnée.

> **IMPORTANT**
> Sans clé d'interface de programmation valide, l'assistant répond par une erreur et aucune conversation n'aboutit. C'est le premier point à vérifier quand rien ne fonctionne.

Données de base

Rien n'est obligatoire pour commencer. Une organisation qui veut cadrer le ton et les habitudes de l'assistant écrit quelques consignes, décrites dans Écrire une consigne.

Premiers pas

Ce parcours pose une première question à l'assistant sur une fiche de la démo Boréal.

1. Allez à **Contacts** et ouvrez la fiche de Clinique dentaire Rosemont.
2. Dans la barre du haut, sélectionnez **Gen**.
3. Lisez le point de situation que l'assistant écrit de lui même, et l'étiquette qui rappelle la fiche en cours.
4. Saisissez une question dans la zone du bas, par exemple « Quelles factures de ce client restent impayées? ».
5. Envoyez la question.
6. Regardez la réponse s'écrire, avec les outils employés au passage.
7. Fermez le panneau avec la touche d'échappement.

La conversation est conservée. En rouvrant le panneau depuis la même fiche, vous la retrouvez; en ouvrant la page pleine largeur, elle figure parmi toutes vos conversations.

Tâches courantes

Poser une question depuis une fiche

Le panneau latéral sert à travailler sans quitter l'écran en cours.

1. Ouvrez la fiche voulue, dans n'importe quelle application.
2. Dans la barre du haut, sélectionnez **Gen**.
3. Saisissez votre question.
4. Envoyez.

La réponse s'écrit au fil de sa production, et chaque outil employé s'affiche au passage. Le panneau se ferme avec la touche d'échappement, avec le bouton de fermeture ou en sélectionnant la zone grisée à côté.

> **ASTUCE**
> Le panneau ne liste que les conversations rattachées à la fiche ouverte. Pour retrouver tout l'historique, passez à la page pleine largeur.

Demander un geste plutôt qu'une réponse

L'assistant écrit dans Symbifox : c'est ce qui le distingue d'un résumé.

1. Ouvrez le panneau depuis la fiche concernée.
2. Formulez la demande à l'impératif, par exemple « Ouvre une tâche de suivi pour lundi et assigne la moi ».
3. Envoyez.
4. Lisez la liste des outils employés sous la réponse.
5. Ouvrez la fiche créée ou modifiée pour la vérifier.

L'écriture porte votre nom dans l'historique de la fiche. Un courriel, lui, est préparé en brouillon : rien ne part sans que vous l'ayez relu et envoyé.

Renommer ou archiver une conversation

Une liste de conversations lisible se tient en deux gestes.

1. Allez à **Gen**.
2. Dans la liste de gauche, ouvrez la conversation.
3. Pour la renommer, sélectionnez son titre deux fois, saisissez le nouveau nom, puis validez.
4. Pour la ranger, sélectionnez l'icône d'archivage.

Une conversation archivée quitte la liste sans disparaître : un administrateur la retrouve dans **Toutes les sessions** avec le filtre des archives.

Verser une conversation à une tâche

Quand un échange a produit une décision, il a sa place au dossier plutôt que dans un fil privé.

1. Ouvrez la conversation dans la page pleine largeur.
2. Sélectionnez le partage vers une tâche.
3. Cherchez la tâche par son nom.

4. Choisissez-la et confirmez.

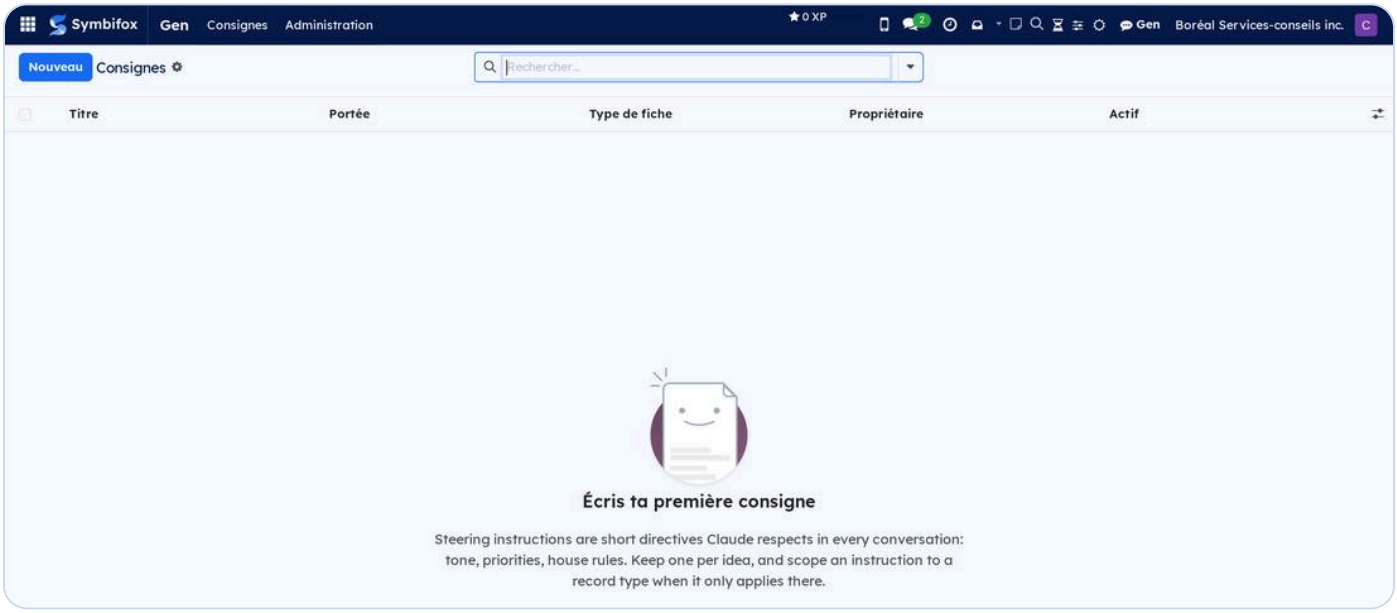
La conversation est publiée en note interne dans le fil de discussion de la tâche. Elle y reste lisible par l'équipe du projet, même si la conversation est archivée ensuite.

Écrire une consigne

Une consigne est une règle maison que l'assistant respecte sans qu'on ait à la répéter.

1. Allez à **Gen** › **Consignes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un **Titre** court, qui sert seulement à retrouver la consigne.
4. Rédigez la directive comme vous la diriez à un collègue.
5. Choisissez la **Portée** : toutes les conversations, ou un seul type de fiche.
6. Laissez le **Propriétaire** vide pour que la consigne vaille pour tout le monde, ou nommez une personne pour qu'elle ne vaille que pour elle.
7. Enregistrez.

La consigne s'applique dès la conversation suivante. Tenez une idée par consigne : deux règles dans le même texte se contredisent vite.



Consignes de l'assistant

Vérifier la cohérence des consignes

Au delà de quelques consignes, deux d'entre elles finissent par dire des choses voisines, ou contraires.

1. Allez à **Gen** › **Consignes**.
2. Cochez les consignes à examiner, ou n'en cochez aucune pour les prendre toutes.
3. Sélectionnez le contrôle de cohérence dans le menu **Action**.
4. Lisez le rapport, qui signale les doublons proches et les contradictions.
5. Corrigez ou désactivez les consignes en cause.

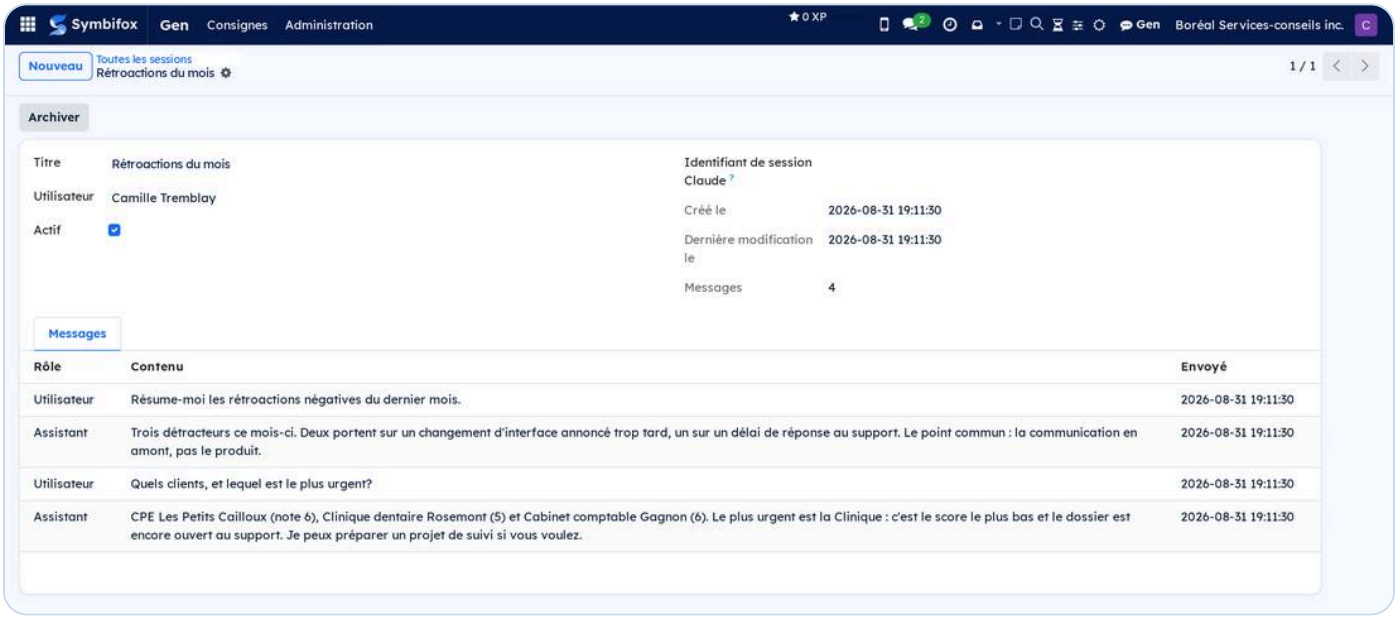
Le rapport ne modifie rien de lui même : il signale, vous tranchez. Une consigne se désactive en décochant **Actif**, ce qui la retire de la composition sans la supprimer.

Suivre les conversations de l'organisation

L'administration sert à comprendre ce qui se passe, pas à lire par dessus l'épaule des gens.

1. Allez à **Gen** › **Administration** › **Toutes les sessions**.
2. Lisez les colonnes **Titre**, **Utilisateur**, **Messages**, **Créé le**, **Dernière activité** et **Actif**.
3. Ouvrez une conversation pour voir ses messages dans l'onglet **Messages**.

L'onglet donne le **Rôle**, le **Contenu** et l'horodatage de chaque message. Le bouton **Archiver** range la conversation.

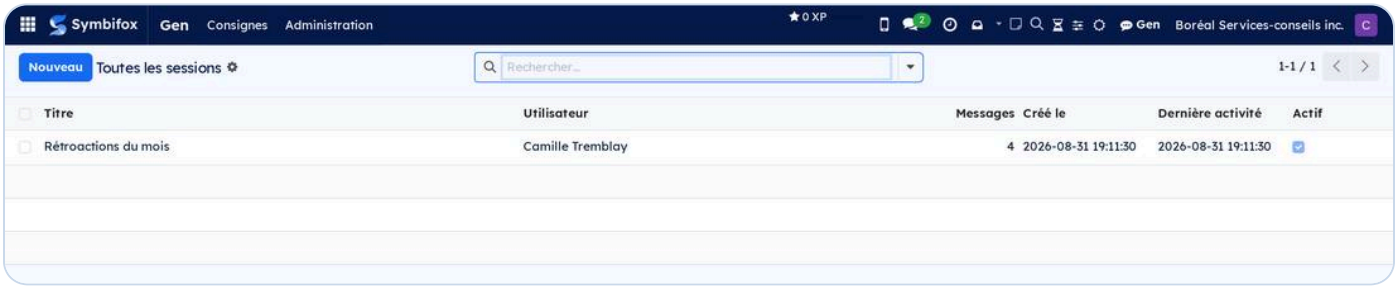


Détail d'une conversation

Les menus, un à un

La barre de l'application montre trois entrées : **Gen**, **Consignes** et **Administration**.

- **Gen** : la page pleine largeur du clavardage. À gauche, vos conversations avec leur date; à droite, l'échange en cours. Le bouton **Nouvelle conversation** en ouvre une, depuis la colonne comme depuis le centre de la page quand rien n'est sélectionné.
- **Gen** › **Consignes** : les directives maison, avec les colonnes **Titre**, **Portée**, **Type de fiche**, **Propriétaire** et **Actif**. L'écran est vide sur la démo et affiche son texte d'aide, qui rappelle de garder une idée par consigne et de restreindre une consigne à un type de fiche quand elle n'a de sens que là.
- **Gen** › **Administration** : menu de regroupement sans écran propre, visible des seuls administrateurs.
- **Gen** › **Administration** › **Toutes les sessions** : toutes les conversations de l'instance, une seule sur la démo. Les colonnes disent qui a parlé, combien de messages ont été échangés et quand.



Toutes les sessions

Le bouton **Gen** de la barre du haut n'est pas une entrée de menu, mais c'est le chemin le plus court : il ouvre le panneau latéral depuis n'importe quel écran de Symbifox.

Référence

Champs du formulaire Consigne

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Libellé court affiché dans la liste. N'est pas transmis à l'assistant.	Obligatoire
Instruction	La directive elle même, rédigée en clair.	Obligatoire
Portée	Toutes les conversations, ou un seul type de fiche.	Obligatoire
Type de fiche	Le type visé, quand la portée est restreinte.	Vide
Propriétaire	Vide, la consigne vaut pour tout le monde; renseigné, elle reste privée.	Vide
Actif	Une consigne inactive n'est plus composée dans les réponses.	Cochée

Champs du formulaire Conversation

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Titre	Nom de la conversation, proposé automatiquement puis modifiable.	Obligatoire
Utilisateur	Personne qui a ouvert la conversation.	Obligatoire
Actif	Décoché, la conversation est archivée.	Cochée
Créé le, **Dernière modification le**	Ouverture et dernier échange.	Calculés
Messages	Nombre de messages de la conversation.	Calculé
Onglet **Messages**	Le détail des échanges, avec le rôle et l'horodatage.	Calculé

Rapports et exports

L'application ne produit pas de rapport. Une conversation se verse à une tâche en note interne, ce qui est la façon prévue d'en garder une trace partagée. Les listes s'exportent par **Action** › **Exporter**.

Automatisations

- L'assistant ouvre de lui même par un point de situation la première fois que le panneau s'ouvre sur une fiche sans conversation, quand ce réglage est activé. Cette demande est posée en votre nom et n'apparaît pas dans le panneau.
- Le titre d'une conversation est proposé automatiquement à partir de son contenu.
- Une conversation dont les réponses échouent plusieurs fois de suite repart sur un fil neuf au message suivant, au lieu de rester bloquée. Un administrateur remet le compteur à zéro une fois la cause comprise.
- Une demande longue rend ce qui a déjà été produit plutôt que de revenir les mains vides quand le délai est atteint.

Pages publiques et portail

L'application n'a ni page publique ni page de portail. Elle expose des adresses réservées aux personnes connectées, dont celles qui servent l'application mobile : une question posée du téléphone est enregistrée tout de suite, traitée en arrière-plan, puis relevée par l'appareil quand elle est prête. Le téléphone n'a donc pas à tenir la connexion ouverte, et l'appareil se sert de sa session mobile existante plutôt que d'un compte de plus. Voir Applications mobiles et extension.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bf_claude_chat_cockpit` (Gen, administration). Ajoute deux entrées sous **Administration**, réservées aux administrateurs : un écran des conversations avec leur compteur d'échecs et le bouton qui le remet à zéro, et un écran de consommation qui ventile les jetons et le coût équivalent par personne et par semaine. Ne pas l'installer ne retire rien au clavardage.

MODULE

`bf_llm` (Paramètres, passerelle vers les modèles). Regroupe en un seul endroit l'accès aux modèles d'intelligence artificielle pour tous les modules Symbifox qui en ont besoin, dont la lecture des factures et le tri des demandes d'assistance. Les fournisseurs se déclarent dans **Paramètres** › **Technique**, avec un fournisseur par défaut et une clé conservée chiffrée. Voir Paramètres et identité de marque.

MODULE

`bf_ai_bridge` (aucun écran). Porte la seule liaison entre Symbifox et le service qui parle au modèle, et le seul réglage qui dit quelle instance appelle. Sans écran ni menu, il s'installe avec les modules qui en dépendent et ne demande aucune attention.

Comprendre

Pourquoi la réponse s'écrit au fil de l'eau. Une demande qui déclenche plusieurs recherches prend du temps. Faire attendre devant un écran figé donne l'impression d'une panne, et une réponse perdue au bout du délai

fait tout recommencer. En écrivant au fur et à mesure, l'assistant montre son travail et garde ce qui est déjà produit même s'il n'a pas le temps de finir.

Pourquoi le panneau filtre par fiche. Quand vous ouvrez l'assistant depuis une facture, les vingt conversations de la semaine dernière ne vous servent à rien. Le panneau ne montre que ce qui concerne la fiche en cours; la page pleine largeur reste l'endroit où tout se retrouve.

Pourquoi un fil neuf après plusieurs échecs. Un échange peut se coincer sur un contenu qui fait échouer chaque reprise. Plutôt que de laisser une conversation définitivement cassée, l'assistant repart sur un fil neuf au message suivant. La conversation reste lisible, seule la continuité avec le modèle est coupée.

Pourquoi la consommation est visible. L'intelligence artificielle se paie à l'usage, et l'usage est habituellement invisible jusqu'à la facture. Les compteurs distinguent le travail neuf du contexte relu, qui coûte bien moins cher et gonfle les totaux sans correspondre à de l'effort. Le coût affiché est un étalon de comparaison au tarif public, pas une facture.

Pourquoi la clé vous appartient. L'abonnement au fournisseur du modèle est celui de l'organisation. Les échanges sont donc facturés à son compte, et le contenu circule entre votre serveur et le fournisseur choisi, sans détour par un service intermédiaire. Une instance sans clé n'appelle personne.

Ce que l'assistant ne fait pas. Il n'envoie aucun courriel de sa propre initiative : il prépare un brouillon. Il ne voit que ce que votre compte a le droit de voir, puisqu'il agit sous votre identité. Et il ne devine pas quelle organisation l'appelle : le réglage qui le dit n'a pas de valeur par défaut, précisément pour qu'une instance mal réglée échoue au lieu de répondre avec les données d'une autre.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le bouton **Gen** est absent de la barre du haut.	L'assistant est désactivé dans les réglages généraux.	Cochez son activation dans **Paramètres** › **Paramètres généraux**, section **Gen**.
Toute question se solde par une erreur.	La clé d'interface de programmation est absente ou invalide.	Vérifiez la clé de l'organisation dans les réglages de l'assistant.
La réponse arrive d'un bloc, sans voir le travail.	L'écriture au fil de la production est désactivée.	Activez-la dans les réglages, ou acceptez la réponse groupée.
Une demande complexe s'arrête avant d'aboutir.	Le nombre maximal d'étapes par message est trop bas.	Augmentez-le dans les réglages, en sachant que les réponses s'allongeront.
Le panneau ne montre aucune conversation ancienne.	Il ne liste que celles rattachées à la fiche ouverte.	Ouvrez la page pleine largeur depuis le menu **Gen**.
Une conversation repart de zéro à chaque message.	Elle a dépassé le seuil d'échecs et ouvre un fil neuf.	Demandez à un administrateur de remettre son compteur à zéro.
L'assistant ignore une règle maison.	La consigne est inactive, privée à quelqu'un d'autre, ou restreinte à un autre type de fiche.	Ouvrez la consigne et vérifiez sa **Portée**, son **Propriétaire** et **Actif**.

Voir aussi

- Paramètres et identité de marque

- Applications mobiles et extension
- Discussion
- Projet
- Assistance (billets)
- Forge (personnalisation sans code)



PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Forge (personnalisation sans code)

Ajouter des champs, des boutons compteurs, des valeurs par défaut et des filtres partagés aux formulaires de Symbifox, sans écrire de code.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Forge · Révisé le 2026-09-12

Forge ajoute aux formulaires de Symbifox les champs qui manquent à votre métier : un numéro de membre sur un contact, une date de renouvellement, un statut interne sur un dossier. Tout se fait au point-et-clic, sans module à écrire et sans redémarrage. L'application s'adresse à la personne qui administre Symbifox et connaît bien ses écrans, pas à toute l'équipe. Les ajouts restent en place quand Symbifox se met à jour.

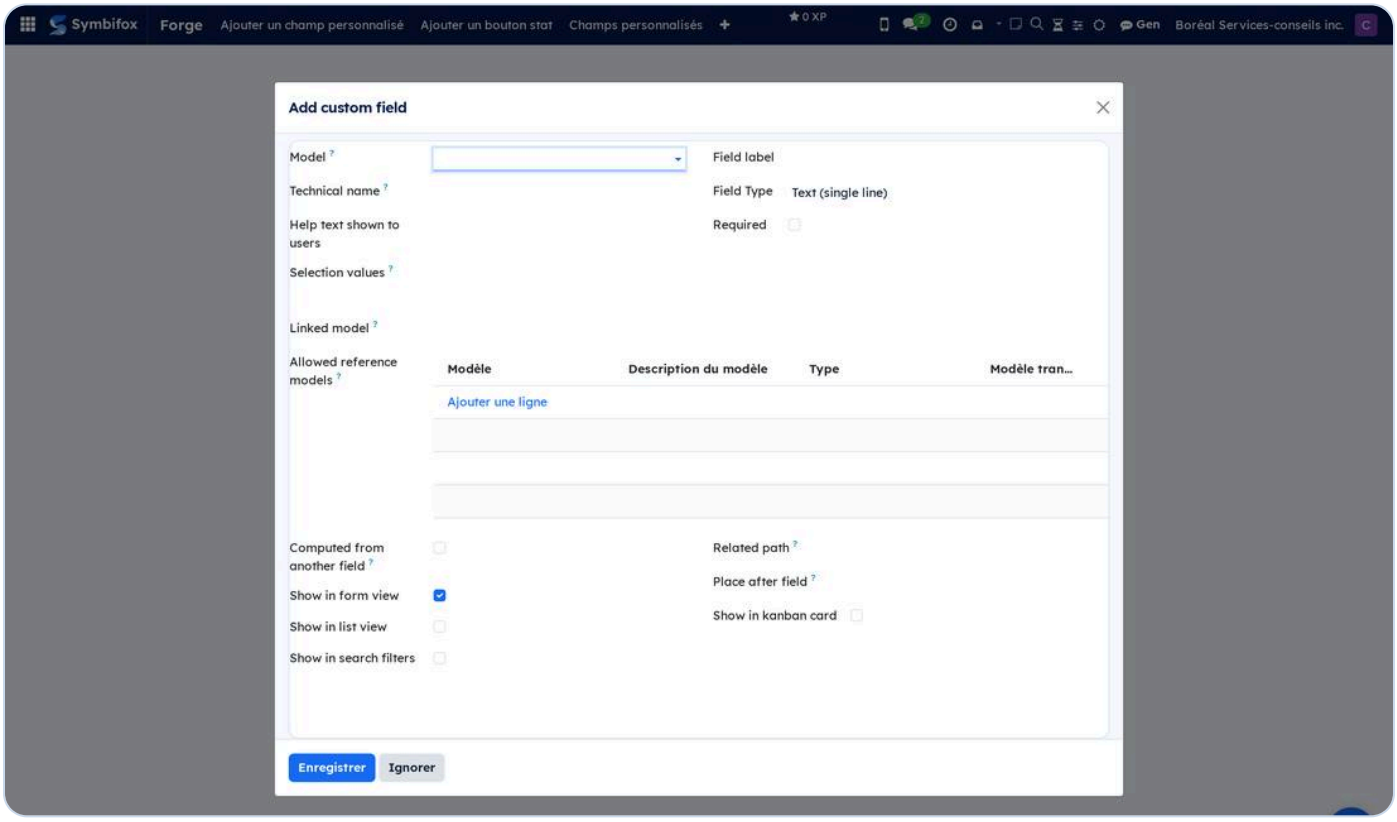
Vue d'ensemble

Forge reste volontairement étroit : il ajoute des champs à des formulaires existants, et rien d'autre. Il ne crée pas de nouveau type de fiche, ne dessine pas de rapport et ne remplace pas un développement sur mesure.

Cinq objets forment l'application.

- **Champ personnalisé** : un champ ajouté à un type de fiche existant. Texte, nombre, montant, case à cocher, date, liste de choix, lien vers une autre fiche, fichier joint ou image.
- **Injection de vue** : l'endroit où le champ paraît. Un champ peut s'afficher dans le formulaire, dans la liste, sur la carte et dans les filtres de recherche.
- **Bouton stat** : un des boutons d'accès rapide en haut d'un formulaire, qui affiche un compte et mène aux fiches comptées.
- **Valeur par défaut** : la valeur qu'un champ prend à la création, pour une personne ou pour toute la société.
- **Filtre partagé** : une recherche enregistrée offerte à toute l'équipe plutôt qu'à son auteur seul.

L'écran **Ajouter un champ personnalisé** est le point d'entrée de l'application.



Ajouter un champ personnalisé

Ce qui distingue l'approche : Forge conserve la description de chaque ajout, puis reconstruit ce qu'il faut si une mise à jour de Symbifox efface le montage sous-jacent. Les données saisies dans un champ personnalisé ne sont jamais touchées.

Configuration

Accès et droits

Deux groupes existent, et l'entrée **Forge** du menu principal n'apparaît qu'au premier.

Groupe	Ce qu'il ouvre
Forge: Administrator	Créer des champs, des boutons compteurs et des injections sur les types de fiche ordinaires.
Forge: Bypass model lock	Lever le verrou et opérer sur les types de fiche protégés. À réserver à l'administration système.

Certains types de fiche sont protégés par défaut : les comptes et les groupes d'utilisateurs, les réglages, les pièces jointes, les actions, les règles de sécurité, la comptabilité, les paiements et la messagerie interne. Forge refuse d'y toucher tant que le second groupe n'est pas accordé.

Paramètres

L'application n'a pas de page de réglages. Tout se passe dans ses écrans.

Données de base

Rien à créer d'avance. Sachez toutefois sur quel formulaire vous voulez intervenir et à côté de quel champ existant votre ajout doit paraître : l'écran de création demande ce point d'ancrage.

Premiers pas

Ce parcours ajoute un champ « Niveau de service » à la fiche des contacts de la démo Boréal, et le rend visible dans la liste.

1. Allez à **Forge** › **Ajouter un champ personnalisé**.
2. Dans **Model**, choisissez « Contact ».
3. Dans **Field label**, saisissez « Niveau de service ». Le nom technique se remplit tout seul.
4. Dans **Field Type**, choisissez la liste de choix, puis saisissez une option par ligne dans **Selection values**.
5. Laissez **Show in form view** coché et saisissez le champ d'ancrage dans **Place after field**.
6. Cochez **Show in list view** et **Show in search filters**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le champ est créé, les vues sont retouchées, et la fiche de création se range dans **Forge** › **Champs personnalisés**. Ouvrez n'importe quel contact : le champ est là, utilisable tout de suite.

Tâches courantes

Ajouter un champ personnalisé

C'est le geste principal de l'application, et il suit toujours la même trame.

1. Allez à **Forge** › **Ajouter un champ personnalisé**.
2. Choisissez le **Model**, c'est-à-dire le type de fiche à enrichir.
3. Saisissez le **Field label** et choisissez le **Field Type**.
4. Facultatif : saisissez un texte dans **Help text shown to users**, qui paraîtra en infobulle.
5. Cochez **Required** si le champ doit être rempli.
6. Choisissez où le champ paraît, avec **Show in form view**, **Show in list view**, **Show in kanban card** et **Show in search filters**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le champ apparaît immédiatement sur les écrans choisis, pour toutes les personnes qui y ont accès. Le bouton **Ignorer** abandonne la création.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Un champ personnalisé se désactive, mais sa suppression pure et simple emporterait les données saisies. Testez sur une copie avant de retirer un champ qui sert depuis longtemps.

Ajouter un champ qui lit une autre fiche

Un champ peut afficher une information qui vit ailleurs, sans double saisie : le pays du client sur une commande, par exemple.

1. Allez à **Forge** › **Ajouter un champ personnalisé**.
2. Choisissez le **Model** et saisissez le **Field label**.
3. Cochez **Computed from another field**.
4. Dans **Related path**, saisissez le chemin qui mène à l'information voulue, en séparant chaque étape par un point.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le champ est créé en lecture seule : il suit la fiche source et ne se saisit pas. Les chemins qui mènent à un mot de passe, à un jeton ou à un autre secret sont refusés, comme ceux qui traversent un type de fiche protégé.

Rendre un champ conditionnel

Un champ peut n'apparaître, ou ne devenir obligatoire, que dans certaines situations.

1. Allez à **Forge** › **Champs personnalisés**.
2. Ouvrez le champ.
3. Saisissez la condition dans **Invisible when**, **Required when** ou **Readonly when**, sous la forme d'une comparaison simple.
4. Enregistrez.

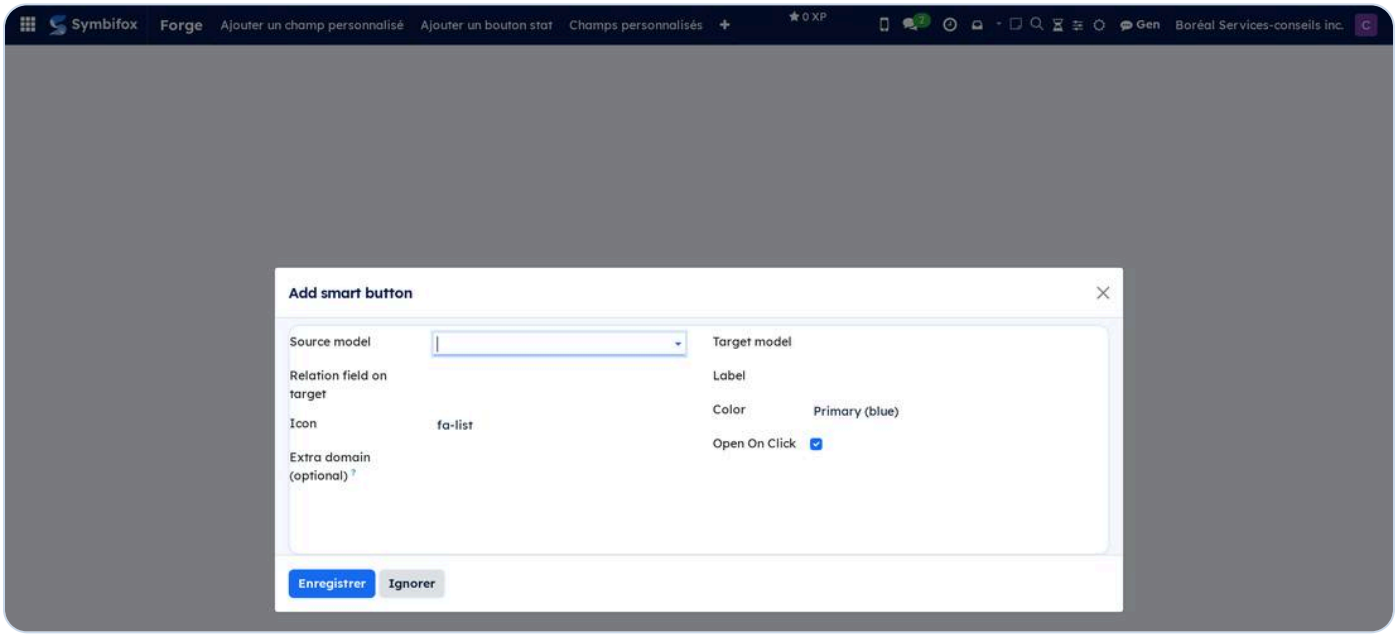
La condition s'applique à tous les endroits où Forge a posé le champ. Les expressions admises restent élémentaires : une comparaison entre un champ et une valeur, sans appel de fonction ni construction compliquée.

Ajouter un bouton compteur

Un bouton compteur mène d'une fiche aux fiches qui s'y rattachent, avec leur nombre affiché.

1. Allez à **Forge** › **Ajouter un bouton stat**.
2. Dans **Source model**, choisissez le type de fiche qui portera le bouton.
3. Dans **Target model**, choisissez le type de fiche à compter.
4. Dans **Relation field on target**, choisissez le champ qui, sur la fiche comptée, désigne la fiche porteuse.
5. Saisissez le **Label** affiché sous le compte, puis choisissez l'**Icon** et la **Color**.
6. Facultatif : restreignez le compte avec **Extra domain (optional)**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le bouton paraît en haut du formulaire choisi. Quand **Open On Click** est coché, le sélectionner ouvre la liste des fiches comptées.



Ajouter un bouton stat

Poser une valeur par défaut

Une valeur par défaut évite de ressaisir la même chose à chaque création.

1. Allez à **Forge** › **Valeurs par défaut**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Choisissez le **Champ** visé.
4. Saisissez la **Valeur par défaut**.
5. Choisissez l'**Utilisateur** pour que le défaut ne vaille que pour cette personne, ou laissez vide pour toute la société.
6. Enregistrez.

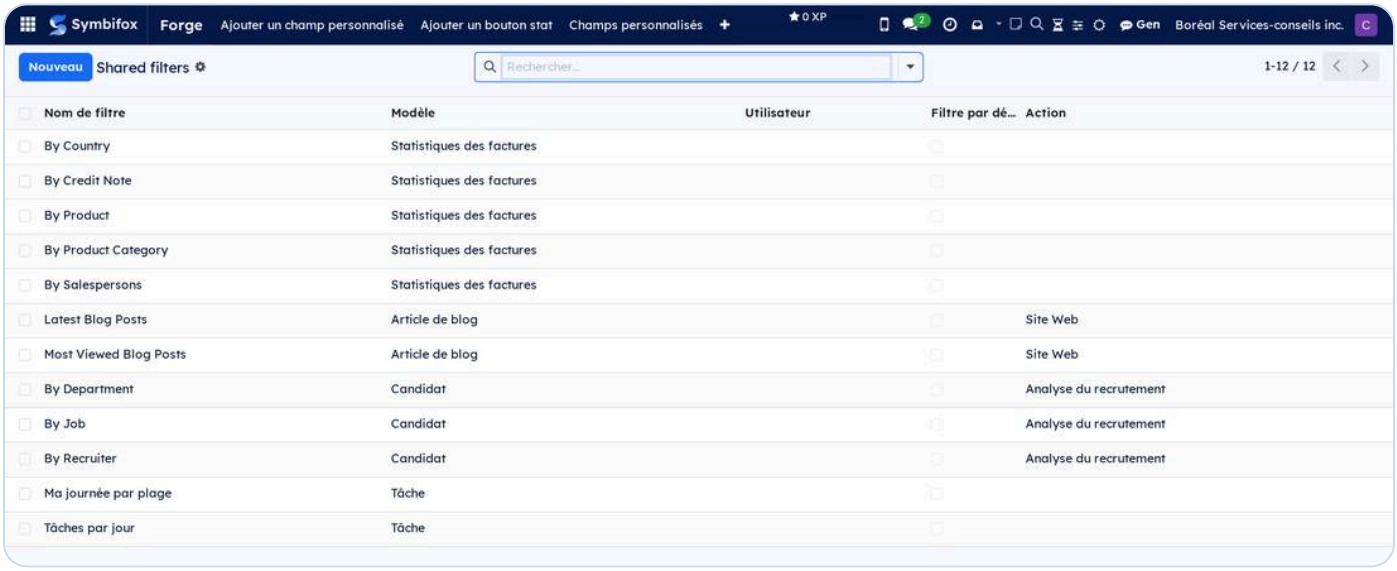
La valeur s'applique à la prochaine création de fiche. La démo compte neuf défauts, dont la langue des nouveaux contacts et les comptes comptables des nouvelles catégories de produits.

Partager un filtre à l'équipe

Une recherche utile gagne à être offerte à tout le monde plutôt que gardée par son auteur.

1. Sur la liste concernée, composez la recherche puis enregistrez-la comme filtre favori.
2. Allez à **Forge** › **Filtres partagés**.
3. Ouvrez le filtre.
4. Videz le champ **Utilisateur**.
5. Enregistrez.

Le filtre paraît désormais dans les favoris de toute l'équipe, sur ce type de fiche. La démo en compte douze, sur les factures, les articles de blogue, les candidatures et les tâches.



Filtres partagés

Retirer un champ de l'écran

Un champ devenu inutile se retire sans perdre ce qu'il contient.

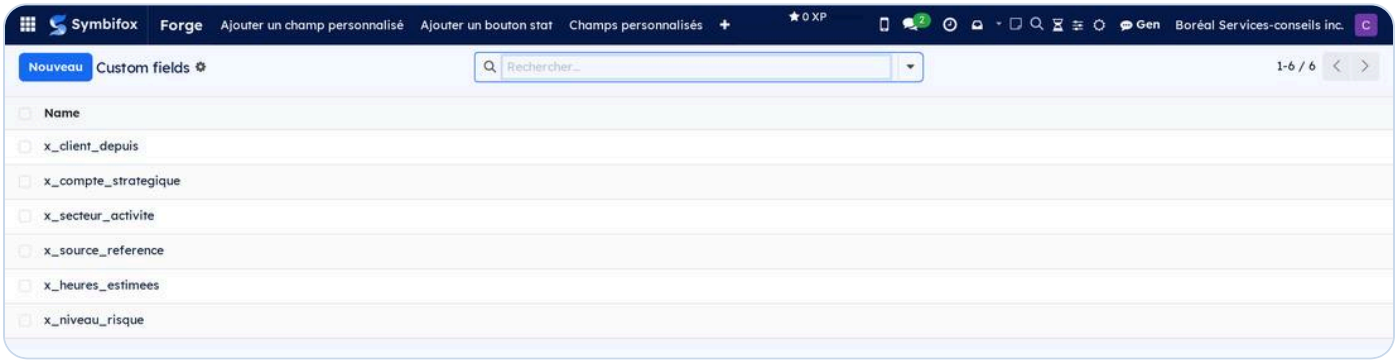
1. Allez à **Forge** › **Champs personnalisés**.
2. Ouvrez le champ.
3. Décochez **Active**.
4. Enregistrez.

Le champ disparaît des formulaires, des listes et des filtres. Les valeurs saisies restent en base et reparaissent si vous le réactivez.

Les menus, un à un

La barre de l'application montre **Forge**, **Ajouter un champ personnalisé**, **Ajouter un bouton stat** et **Champs personnalisés**; les autres entrées se trouvent sous le signe plus, au bout de la barre. Le menu **Forge** lui même est un regroupement : il n'ouvre aucun écran.

- **Forge** › **Ajouter un champ personnalisé** : l'écran de création d'un champ, décrit dans Vue d'ensemble. Il s'ouvre vide à chaque fois : ce n'est pas une liste, mais un formulaire de saisie.
- **Forge** › **Ajouter un bouton stat** : l'écran de création d'un bouton compteur.
- **Forge** › **Champs personnalisés** : la liste des champs créés, six sur la démo, avec leur nom technique. La fiche d'un champ donne son libellé, son type de fiche, son type de donnée, ses options de liste, ses conditions d'affichage et les injections de vue qui en découlent.



Champs personnalisés

- **Forge** › **Boutons stat** : les boutons compteurs créés. Aucun sur la démo; l'écran affiche alors le rappel de ce qu'est un bouton compteur.
- **Forge** › **Injections de vue** : la liste des retouches de vue posées par Forge, une par endroit où un champ ou un bouton paraît. On les consulte pour comprendre où un ajout s'affiche, rarement pour les modifier.
- **Forge** › **Valeurs par défaut** : les valeurs préremplies, avec les colonnes **Champ**, **Valeur par défaut (format JSON)**, **Utilisateur** et **Société**.



Valeurs par défaut

- **Forge** › **Filtres partagés** : les recherches enregistrées, avec les colonnes **Nom de filtre**, **Modèle**, **Utilisateur**, **Filtre par défaut** et **Action**.

Référence

Champs de l'écran Ajouter un champ personnalisé

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Model	Type de fiche à enrichir, par exemple un contact ou une tâche.	Obligatoire
Field label	Libellé affiché à l'écran.	Obligatoire
Technical name	Nom interne, déduit du libellé.	Rempli automatiquement

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Field Type	Texte, texte long, nombre entier, décimal, montant, case à cocher, date, date et heure, liste de choix, lien vers une fiche, fichier joint ou image.	Texte sur une ligne
Required	Rend le champ obligatoire à la saisie.	Décoché
Help text shown to users	Texte d'aide affiché en infobulle.	Vide
Selection values	Une option par ligne, pour une liste de choix.	Vide
Linked model	Type de fiche visé, pour un lien vers une autre fiche.	Vide
Allowed reference models	Liste des types de fiche autorisés, pour un champ de référence.	Vide
Computed from another field, **Related path**	Lecture d'une information qui vit sur une fiche liée.	Décoché
Show in form view, **Place after field**	Affichage dans le formulaire, et champ d'ancrage.	Coché
Show in list view, **Show in kanban card**, **Show in search filters**	Affichage dans la liste, sur la carte et dans les filtres.	Décochés

Champs de l'écran Ajouter un bouton stat

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Source model	Type de fiche dont le formulaire portera le bouton.	Obligatoire
Target model	Type de fiche dont les fiches sont comptées.	Obligatoire
Relation field on target	Champ, sur la fiche comptée, qui désigne la fiche porteuse.	Obligatoire
Label	Texte affiché sous le compte.	Obligatoire
Icon, **Color**	Pictogramme et couleur du bouton.	Valeurs proposées
Extra domain (optional)	Restriction du compte, sous forme de conditions simples.	Vide
Open On Click	Ouvre la liste des fiches comptées quand on sélectionne le bouton.	Coché

Rapports et exports

L'application ne produit pas de rapport. Les listes de champs, de boutons, d'injections, de valeurs par défaut et de filtres s'exportent par **Action** › **Exporter**.

Automatisations

- Un contrôle d'intégrité passe une fois par jour : si le montage d'un champ ou d'un bouton a disparu, par exemple après la réinstallation d'un module, il est reconstruit à partir de la description conservée. Les données en base ne sont pas touchées.
- Le même contrôle a lieu à l'installation de l'application et à chacune de ses mises à jour.

- Le compte affiché par un bouton compteur est calculé à l'ouverture du formulaire, et non conservé : il est donc toujours à jour.
- Un champ ou un bouton dont la reconstruction échoue plusieurs fois de suite porte un compteur d'échecs et un message expliquant le dernier refus.

Pages publiques et portail

L'application n'a ni page publique ni page de portail. Une seule adresse interne, réservée aux personnes connectées, sert à calculer le compte affiché par un bouton compteur.

Modules qui enrichissent cette application

Aucun module satellite n'enrichit cette application. Forge s'installe seul et fonctionne dès son installation, avec un panneau d'étapes de démarrage en haut de son écran principal, que l'on referme une fois les premières personnalisations faites.

Comprendre

Pourquoi vos ajouts survivent aux mises à jour. Une personnalisation bricolée directement dans les vues saute à la première mise à jour. Forge garde la description de chaque ajout dans ses propres fiches, indépendamment du montage technique. Si une mise à jour efface ce montage, le contrôle quotidien le refait à l'identique. Les colonnes de la base, elles, ne sont jamais touchées : seule la description que Symbifox a du champ est reconstruite.

Pourquoi certains types de fiche sont verrouillés. Ajouter un champ sur les comptes d'utilisateurs, les règles de sécurité, les pièces jointes ou la comptabilité peut casser des mécanismes dont dépend tout le reste. Le verrou n'est pas un caprice : il sépare ce qu'un administrateur fonctionnel peut faire seul de ce qui demande une personne qui en mesure les conséquences.

Pourquoi aucun code n'est produit. Forge ne génère jamais de programme à partir de ce que vous saisissez. Un champ calculé se limite à lire une information sur une fiche liée, une condition d'affichage se limite à une comparaison, et un bouton compteur repose sur une action assemblée à partir d'éléments déjà vérifiés. C'est la raison pour laquelle les possibilités sont bornées : ce qui n'est pas offert est ce qui ouvrirait la porte à l'exécution de code arbitraire.

Ce que Forge ne fait pas. Il ne crée pas de nouveau type de fiche, seulement des champs sur ceux qui existent. Il ne dessine ni rapport ni page. Il ne réorganise pas un formulaire par glisser-déposer. Il n'ajoute pas d'options à une liste de choix livrée par Symbifox, seulement aux listes qu'il a lui même créées. Pour ces besoins, il faut un module écrit pour l'occasion.

Pourquoi un champ se désactive au lieu de se supprimer. Retirer un champ retire aussi ce que les gens y ont saisi. La désactivation le fait disparaître des écrans en gardant les valeurs, ce qui laisse le temps de constater qu'il manquait à quelqu'un.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'entrée **Forge** n'apparaît pas dans le menu principal.	Le compte n'a pas le groupe d'administration de Forge.	Ajoutez le groupe sur la fiche de l'utilisateur, dans les réglages généraux.
La création refuse le type de fiche choisi.	Le type est protégé par défaut.	Faites accorder le groupe de levée du verrou, ou renoncez à ce type de fiche.
Le champ créé n'apparaît pas sur le formulaire.	**Show in form view** est décoché, ou le champ d'ancrage n'existe pas sur cette vue.	Ouvrez le champ, corrigez l'ancrage, puis rechargez la page.
Un chemin de lecture est refusé.	Il mène à un champ sensible ou traverse un type de fiche protégé.	Choisissez une autre information, ou passez par un champ saisi à la main.
Le bouton compteur affiche toujours zéro.	Le champ de relation choisi ne désigne pas la fiche porteuse, ou la restriction est trop étroite.	Ouvrez le bouton et vérifiez le champ de relation et la restriction.
Un champ a disparu après une mise à jour.	Le montage a été effacé et le contrôle d'intégrité n'est pas encore passé.	Attendez le contrôle du lendemain, ou relancez une mise à jour de l'application.
Un filtre reste invisible pour l'équipe.	Il porte encore un utilisateur.	Videz le champ **Utilisateur** sur la fiche du filtre.

Voir aussi

- Paramètres et identité de marque
- Les gestes communs à toutes les applications
- Contacts
- Projet
- Gen, l'assistant

PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Paramètres et identité de marque

Réglages généraux de Symbifox, utilisateurs et droits d'accès, sociétés, langues, identité de marque et installation des applications.

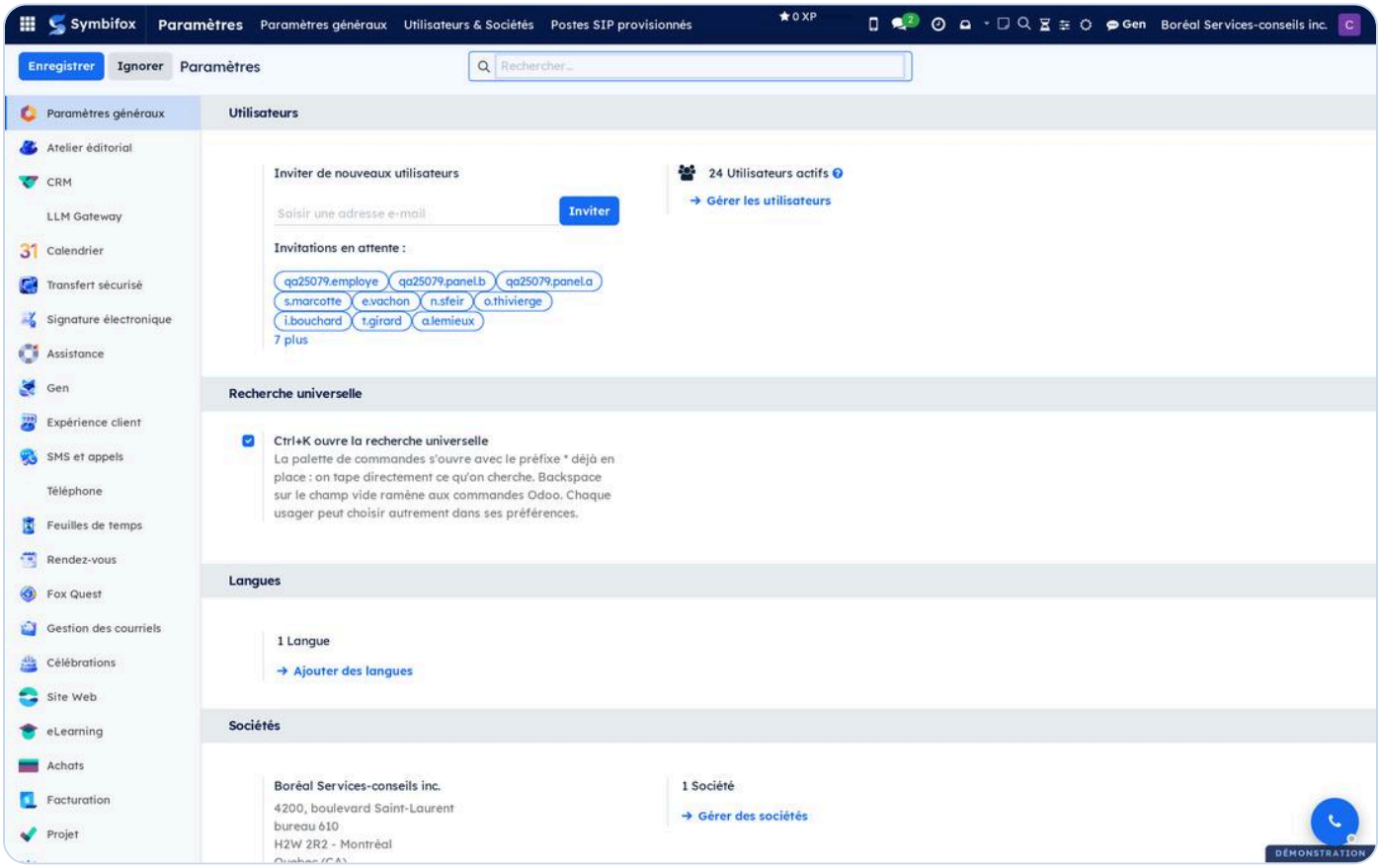
Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Modules : Onboarding Foundation, Branding, Operations Pack, Productivity Pack · Applications de base : Base, Outils de configuration initiale · Révisé le 2026-09-12

L'application **Paramètres** est le poste de commande de l'administrateur de Symbifox. On y règle les options de chaque application installée, on y crée les comptes des collègues et on y décide de ce que chacun voit. C'est aussi là que l'organisation pose son identité visuelle : logo, couleurs, police, pied de page des courriels. L'application **Apps** installe les applications et les modules qui n'y sont pas encore.

Vue d'ensemble

Symbifox repose sur Odoo 18 Community, et l'application **Paramètres** est celle d'Odoo, enrichie par les modules Symbifox. Elle s'ouvre sur la page **Paramètres généraux**, une longue page de réglages découpée en sections. La colonne de gauche liste une entrée par application installée (Atelier éditorial, CRM, Calendrier, Gen, Rendez-vous, Facturation, Projet, etc.) : chaque entrée fait défiler la page jusqu'aux réglages de cette application. Les modules Symbifox y ajoutent leurs propres sections, dont **Recherche universelle** et **Identité de marque**.

Voici la page **Paramètres généraux** sur la démo Boréal, avec ses premières sections.



Paramètres généraux

Quatre notions structurent cette application.

- **Utilisateur** : une personne qui ouvre une session. Un utilisateur interne travaille dans les applications; un utilisateur du portail ne voit que ses propres documents (voir Assistance (billets) et Transferts sécurisés).
- **Groupe** : un ensemble de droits. Chaque application définit ses groupes (utilisateur, administrateur, etc.), et la fiche d'un utilisateur résume ses groupes en une liste de choix, application par application.
- **Société** : l'entité juridique dont le nom, l'adresse et le logo paraissent sur les documents. Symbifox rattache l'identité de marque à la société : une base à plusieurs sociétés porte plusieurs identités.
- **Langue** : la langue de l'interface et des documents. La démo Boréal fonctionne en français du Canada.

Le sous-menu **Technique** n'apparaît qu'en mode développeur. Il donne accès aux rouages d'Odoo (actions planifiées, séquences, paramètres système). Un administrateur non technique n'a pas à s'y rendre au quotidien; ce chapitre le résume en un paragraphe dans Les menus, un à un.

Configuration

Accès et droits

Deux niveaux d'administration existent sur la fiche d'un utilisateur, dans le choix **Administration** de l'onglet **Droits d'accès**.

Niveau	Ce qu'il ouvre
Droits d'accès	Créer des utilisateurs et leur attribuer des groupes, sans toucher aux réglages généraux.
Paramètres	Tout : réglages généraux, sociétés, langues, identité de marque, installation d'applications, sous-menu **Technique**.

Sur la démo, le compte **Administrateur Symbifox** détient le niveau **Paramètres**. Réservez ce niveau à une ou deux personnes : il permet de modifier les droits de tout le monde, y compris les siens.

Paramètres

Tous les réglages se font dans **Paramètres** › **Paramètres généraux**. Chaque modification exige **Enregistrer** en haut de la page; **Ignorer** abandonne les changements non enregistrés. Les sections propres à Symbifox sur cette page sont les suivantes.

- **Recherche universelle** : la case **Ctrl+K ouvre la recherche universelle** fait de la palette de commandes une recherche dans toutes les applications. Chaque personne peut choisir autrement dans ses préférences.
- **Identité de marque** : logo, favicon, couleurs, police et habillage des courriels (voir Configurer l'identité de marque).
- Une section par application Symbifox installée, décrite dans le chapitre de cette application.

Données de base

Avant d'ouvrir Symbifox à l'équipe, l'administrateur complète trois choses : la fiche de la société (nom, adresse, numéros de taxes, logo), la langue de travail et les comptes des utilisateurs avec leurs droits. La section Premiers pas suit cet ordre.

Premiers pas

Ce parcours prépare la démo Boréal pour une nouvelle collègue, Anouk Lemieux, et pose l'identité visuelle du cabinet.

1. Allez à **Paramètres** › **Paramètres généraux**.
2. Dans la section **Sociétés**, sélectionnez **Gérer des sociétés**, puis ouvrez **Boréal Services-conseils inc.**.
3. Vérifiez l'adresse, le **Téléphone**, le **Site Web** et la **Devise** dans l'onglet **Informations générales**, puis téléversez le logo en sélectionnant l'image en haut à droite de la fiche.
4. Revenez à **Paramètres généraux** et faites défiler jusqu'à la section **Identité de marque**.
5. Saisissez la couleur d'accent du cabinet dans **Couleur primaire (marque)** et téléversez un **Favicon** carré de 512 pixels.
6. Dans la section **Utilisateurs**, saisissez « a.lemieux@boreal.example » dans **Inviter de nouveaux utilisateurs** et sélectionnez **Inviter**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

La page se recharge avec la couleur du cabinet dans la barre du haut, et Anouk apparaît dans **Invitations en attente** jusqu'à sa première connexion.

Tâches courantes

Inviter un utilisateur

L'invitation crée le compte et envoie un courriel de bienvenue avec un lien pour choisir un mot de passe.

1. Allez à **Paramètres** › **Paramètres généraux**.
2. Dans la section **Utilisateurs**, saisissez l'adresse courriel de la personne dans **Inviter de nouveaux utilisateurs**.
3. Sélectionnez **Inviter**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le nom d'utilisateur paraît dans **Invitations en attente**. Le compteur **Utilisateurs actifs** indique le nombre de comptes qui occupent une place sur l'instance (voir Sièges).

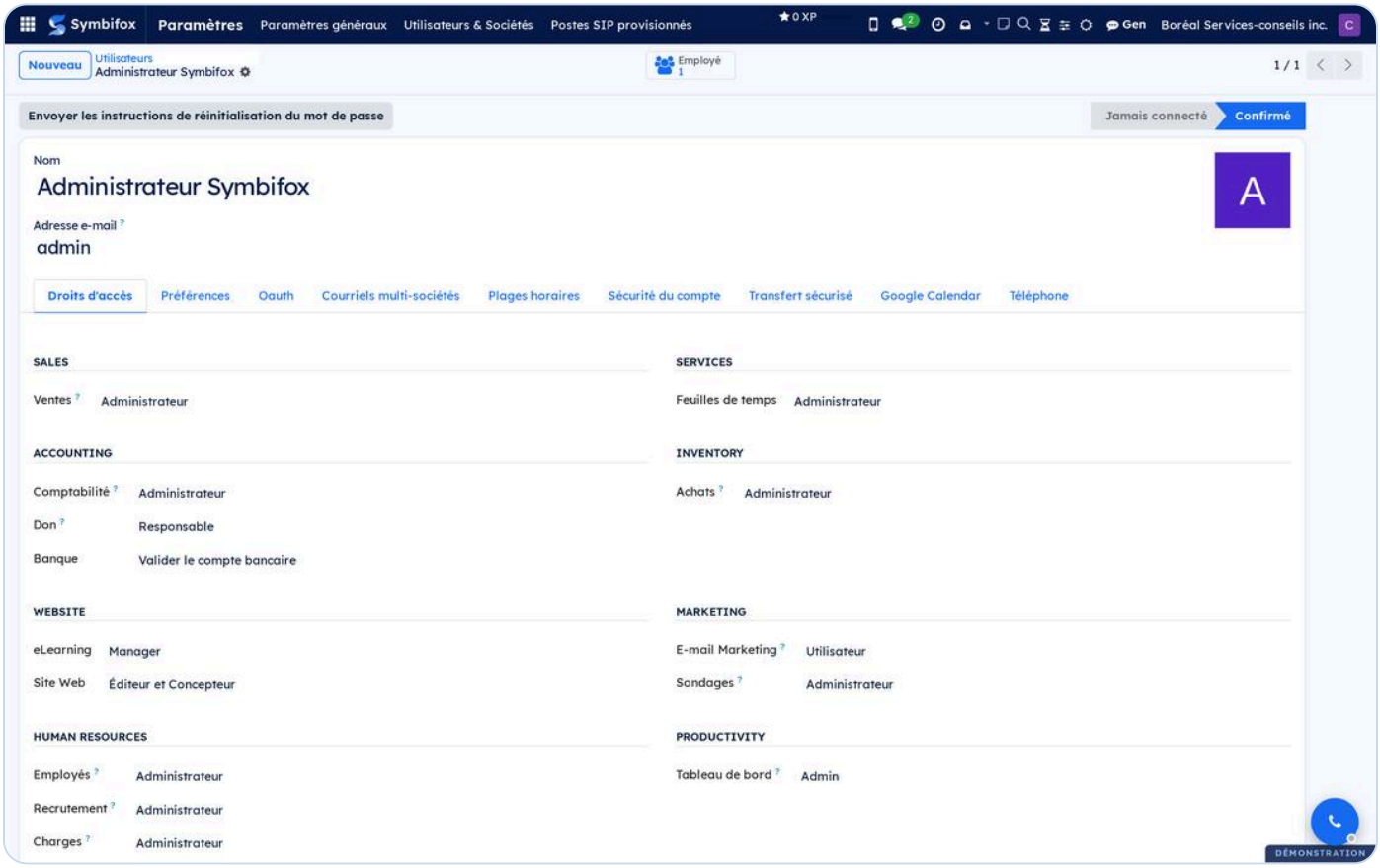
> **NOTE**
> L'invitation attribue les droits par défaut. Ouvrez ensuite la fiche de l'utilisateur pour ajuster ses groupes.

Définir les droits d'accès d'un utilisateur

Les droits se règlent application par application, sur la fiche de l'utilisateur.

1. Allez à **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Utilisateurs**.
2. Ouvrez l'utilisateur.
3. Dans l'onglet **Droits d'accès**, choisissez un niveau pour chaque application (par exemple **Administrateur** sous **Feuilles de temps**).
4. Si la personne doit administrer les comptes, choisissez un niveau dans **Administration**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les choix sont groupés par famille : Sales, Accounting, Website, Human Resources, Services, Inventory, Marketing, Productivity. Un niveau vide signifie aucun accès à l'application. La fiche de l'administrateur de la démo illustre cette grille.



Droits d'accès d'un utilisateur

Réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur

Quand une personne a perdu son mot de passe, l'administrateur lui envoie un lien de réinitialisation plutôt qu'un mot de passe en clair.

1. Allez à **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Utilisateurs**.
2. Ouvrez l'utilisateur.
3. Sélectionnez **Envoyer les instructions de réinitialisation du mot de passe**.

Un courriel part à l'adresse de la fiche. L'indicateur d'état passe de **Jamais connecté** à **Confirmé** à la première connexion réussie.

Désactiver un utilisateur

Un compte se désactive, il ne se supprime pas : l'historique des documents reste rattaché à la personne.

1. Allez à **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Utilisateurs**.
2. Cochez l'utilisateur dans la liste.
3. Sélectionnez **Action** › **Archiver**.
4. Confirmez.

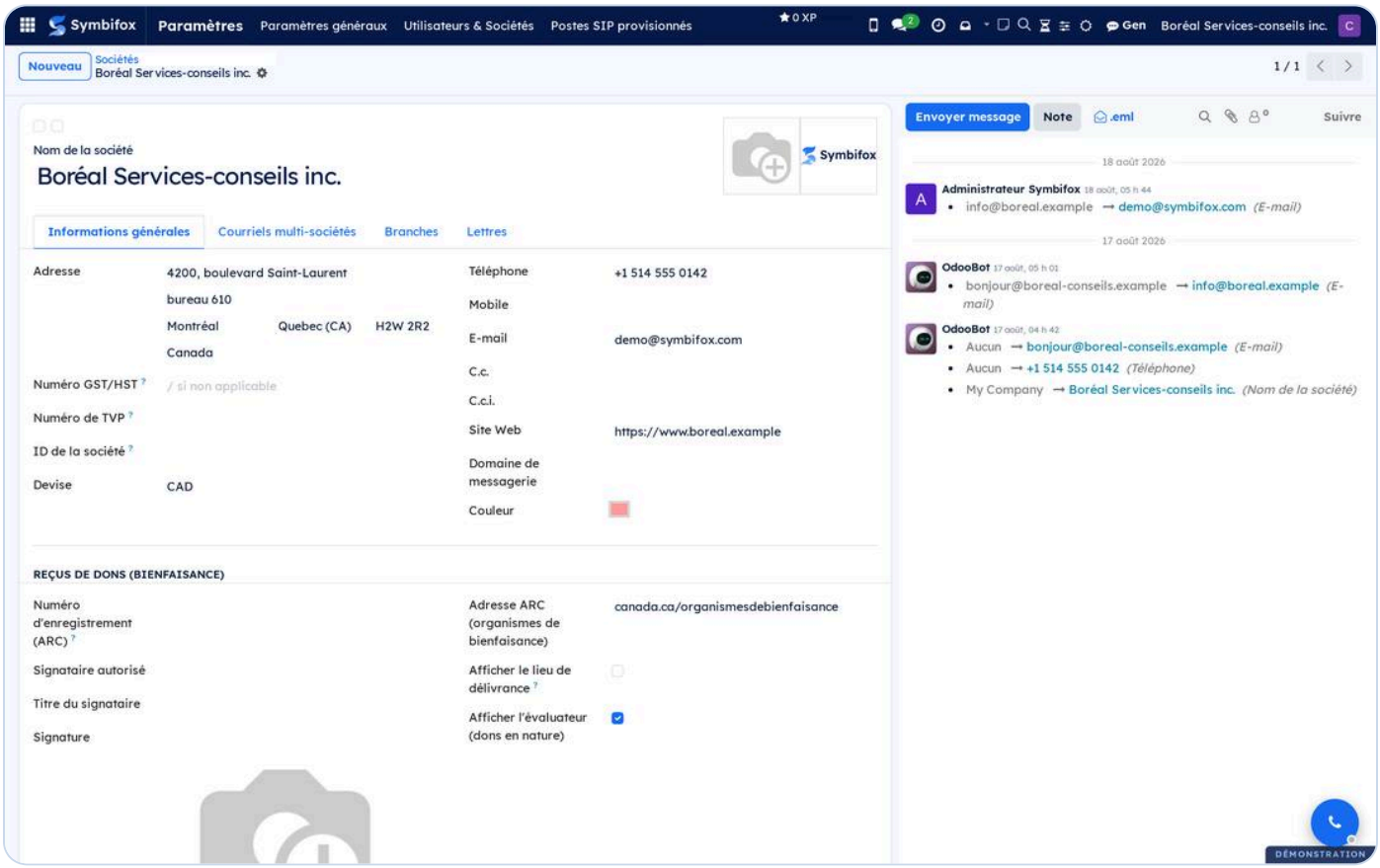
L'utilisateur disparaît de la liste et ne peut plus ouvrir de session. Le filtre **Archivé** de la recherche permet de le retrouver et de le réactiver par **Action** › **Désarchiver**.

Modifier la fiche de la société

La fiche de la société alimente l'en-tête des documents, le pied des courriels et les coordonnées du portail.

1. Allez à **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Sociétés**.
2. Ouvrez la société.
3. Dans l'onglet **Informations générales**, corrigez l'adresse, le **Téléphone**, l'**E-mail**, le **Site Web** ou les numéros de taxes.
4. Pour changer le logo, sélectionnez l'image en haut à droite et téléversez le nouveau fichier.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le fil de discussion de la fiche garde la trace de chaque modification. Sur la démo, il montre par exemple le passage de « My Company » à « Boréal Services-conseils inc. ».



Fiche de la société

Configurer l'identité de marque

La section **Identité de marque** habille l'interface, les pages publiques, les rapports PDF et les courriels aux couleurs de l'organisation. Elle exige le module d'identité de marque (voir Modules qui enrichissent cette application).

1. Allez à **Paramètres** › **Paramètres généraux**.
2. Sélectionnez **Identité de marque** dans la colonne de gauche.
3. Sous **Couleurs de marque (interface et courriels)**, saisissez **Couleur primaire (marque)** et **Couleur foncée (marque)**.

4. Sous **Logo sur fond foncé**, téléversez une version claire du logo pour les bandeaux sombres des courriels et des pages publiques.
5. Sous **Identité visuelle** et **Typographie**, vérifiez le logo, le **Favicon** et la police.
6. Sous **Courriels brandés**, saisissez au besoin **Tagline de marque (courriels)**, **Signature par défaut (courriels)** et les liens vers la politique de confidentialité et les conditions.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

La barre du haut, les boutons et les liens prennent la couleur primaire au rechargement de la page; le prochain courriel sortant porte le nouvel habillage. La section **Couleurs des rapports PDF** reprend les couleurs natives d'Odoo pour la mise en page des documents : elles sont distinctes des couleurs d'interface.

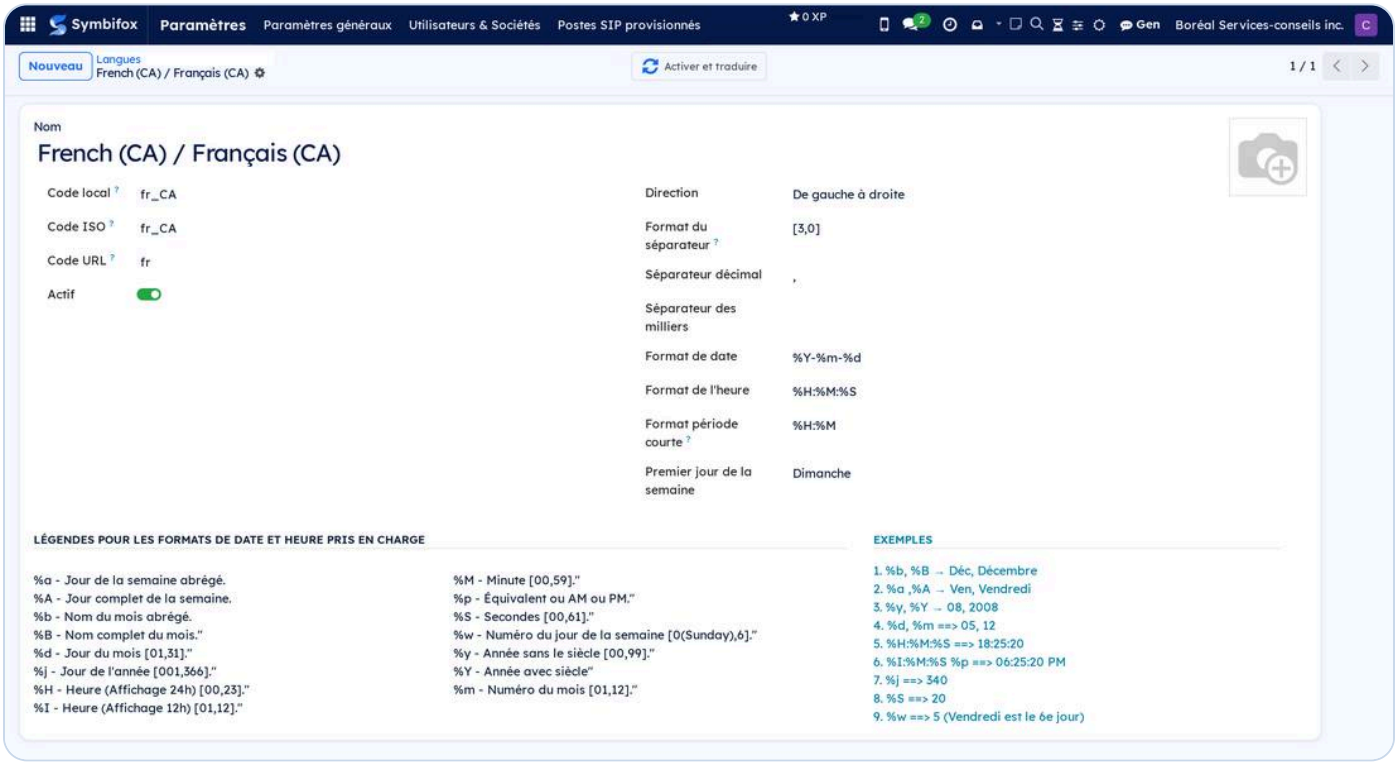
> **ASTUCE**
>
> Le **Favicon** sert aussi d'icône quand une personne installe Symbifox sur l'écran d'accueil de son téléphone. Une image carrée de 512 pixels en PNG donne le meilleur résultat (voir Applications mobiles et extension).

Ajouter une langue

Une langue s'active une fois pour toute la base; chaque utilisateur choisit ensuite la sienne dans ses préférences.

1. Allez à **Paramètres** › **Paramètres généraux**.
2. Dans la section **Langues**, sélectionnez **Ajouter des langues**.
3. Choisissez la langue et confirmez.

La langue paraît dans **Paramètres** › **Traductions** › **Langues** avec l'interrupteur **Actif**. Le bouton **Activer et traduire** de la fiche d'une langue recharge les traductions des modules installés.



Fiche d'une langue

Activer un fournisseur de connexion externe

Un fournisseur OAuth permet d'ouvrir une session avec un compte externe (par exemple un compte Odoo.com) au lieu d'un mot de passe propre à Symbifox.

1. Allez à **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Fournisseurs OAuth**.
2. Ouvrez le fournisseur.
3. Cochez **Autorisé**.
4. Vérifiez l'**ID client** fourni par le service externe et le **Libellé du bouton de connexion**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Un bouton portant ce libellé paraît sur la page de connexion. La démo compte trois fournisseurs préconfigurés.



Fournisseur OAuth

Installer une application

L'application **Apps** liste les applications et les modules disponibles sur le serveur, installés ou non.

1. Allez à **Apps** › **Apps** › **Applications principales**.
2. Dans la recherche, retirez le filtre **Applications** pour voir aussi les modules qui enrichissent une application existante.
3. Saisissez le nom recherché.
4. Sur la carte du module, sélectionnez **Activer**.

L'installation prend de quelques secondes à quelques minutes; la page se recharge avec la nouvelle application dans le menu principal. Un module qui n'apparaît pas dans la liste vient d'être déposé sur le serveur : sélectionnez **Apps** › **Mettre à jour la liste des Apps** puis relancez la recherche.

> **IMPORTANT**
> Installer un module ajoute des menus, des champs et parfois des tâches automatiques. Désinstaller un module supprime ses données. Testez sur une copie avant de désinstaller quoi que ce soit en production.

Activer le mode développeur

Le mode développeur révèle le sous-menu **Technique** et des informations sur chaque champ. Il ne change rien au fonctionnement de Symbifox.

1. Allez à **Paramètres** › **Paramètres généraux**.
2. Faites défiler jusqu'au bas de la page.
3. Sélectionnez **Activer le mode développeur**.

Le sous-menu **Technique** paraît dans la barre de l'application **Paramètres**. Pour revenir en arrière, sélectionnez **Désactiver le mode développeur** au même endroit.

Les menus, un à un

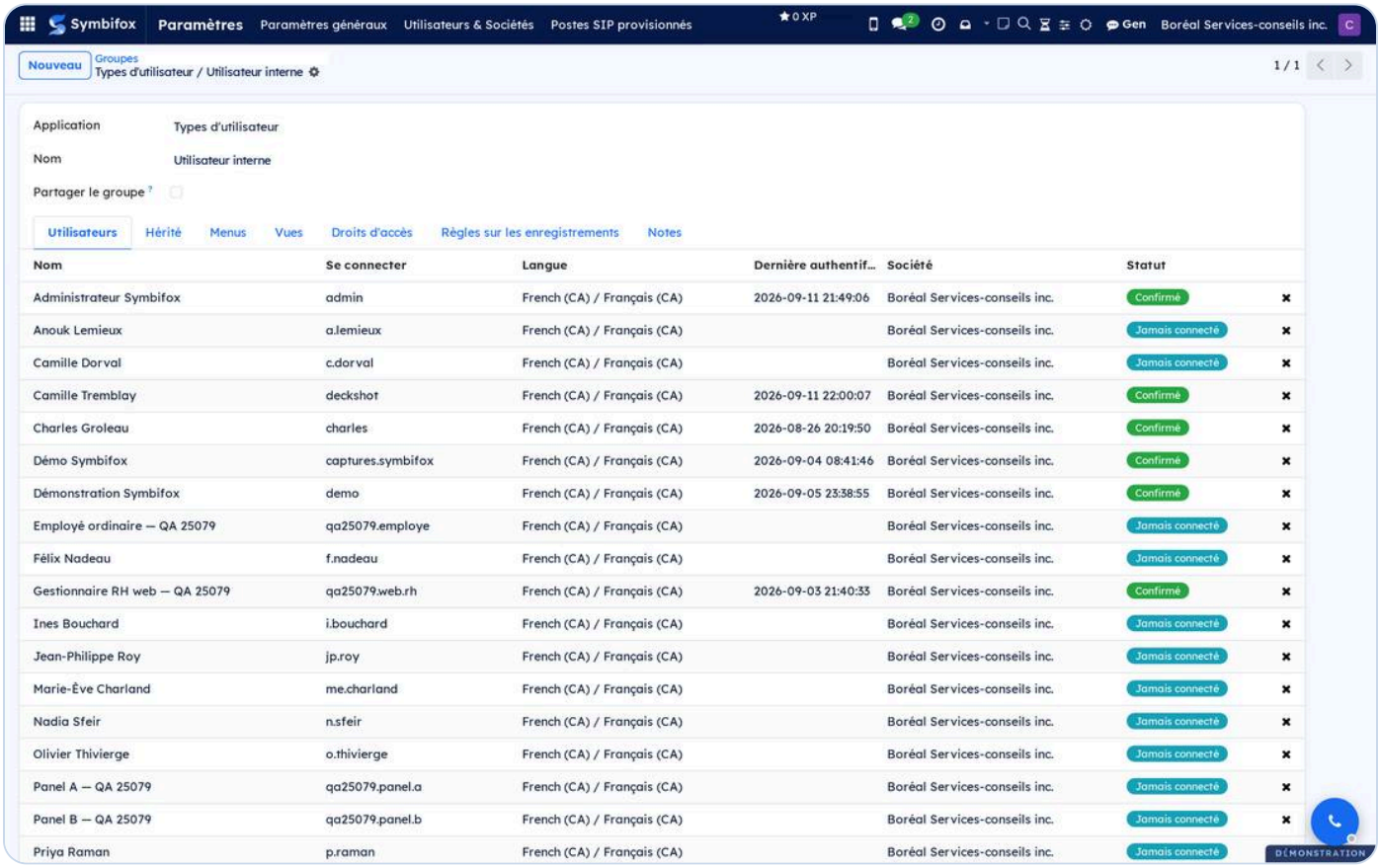
Sans le mode développeur, la barre de l'application **Paramètres** montre **Paramètres généraux**, **Utilisateurs & Sociétés** et **Postes SIP provisionnés**. Les autres sous-menus apparaissent en mode développeur.

Général

- **Paramètres** › **Paramètres généraux** : la page de réglages décrite dans Vue d'ensemble, avec une section par application installée. C'est le seul écran à visiter pour la majorité des réglages.

Utilisateurs et sociétés

- **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Utilisateurs** : la liste des comptes (28 sur la démo), avec la vue liste par défaut et une vue kanban. Les filtres **Utilisateurs internes** et **Utilisateurs du portail** séparent les deux populations. Le bouton **Nouveau** crée un compte sans passer par l'invitation.
- **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Groupes** : les 142 groupes d'accès définis par les applications installées. La fiche d'un groupe, par exemple **Types d'utilisateur / Utilisateur interne**, liste ses membres dans l'onglet **Utilisateurs** avec la date de dernière authentification et l'état du compte. Les onglets **Hérité**, **Menus**, **Vues**, **Droits d'accès** et **Règles sur les enregistrements** décrivent ce que le groupe ouvre.



Membres d'un groupe d'accès

- **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Sociétés** : la ou les sociétés de la base (une seule sur la démo). La fiche porte les coordonnées, le logo, les numéros de taxes canadiens (**Numéro GST/HST**, **Numéro de TVP**), la **Devise** et une section **Reçus de dons (bienfaisance)** apportée par l'application Dons et levée de fonds.
- **Paramètres** › **Utilisateurs & Sociétés** › **Fournisseurs OAuth** : les services de connexion externe (trois sur la démo), décrits dans Activer un fournisseur de connexion externe.

Traductions

- **Paramètres** › **Traductions** › **Langues** : les 92 langues connues du système, actives ou non. Le filtre **Actif** montre celles qui sont proposées aux utilisateurs.
- **Paramètres** › **Traductions** › **Importer / Exporter** › **Import de traductions** : charge un fichier de traductions dans une langue. Réservé aux organisations qui maintiennent leurs propres traductions.
- **Paramètres** › **Traductions** › **Importer / Exporter** › **Exporter une traduction** : produit le fichier des termes d'un ou plusieurs modules, pour les traduire hors de Symbifox.
- **Paramètres** › **Traductions** › **Modalités d'application** : menu de regroupement sans écran propre.

Outils de ludification

Ces menus appartiennent à l'application Fox Quest (ludification), qui les documente. Ils sont rangés sous **Paramètres** parce qu'ils règlent le jeu plutôt qu'ils n'y font participer.

- **Paramètres** › **Outils de ludification** › **Défis** : les défis en cours (neuf sur la démo), en vue kanban.



Défis de ludification

- **Paramètres** › **Outils de ludification** › **Objectifs** : les objectifs individuels générés par les défis (aucun sur la démo).
- **Paramètres** › **Outils de ludification** › **Définitions de l'objectif** : les 19 mesures sur lesquelles un défi peut porter.
- **Paramètres** › **Outils de ludification** › **Badges** : les neuf badges décernables.
- **Paramètres** › **Outils de ludification** › **Rangs** : les cinq rangs atteints selon le karma.
- **Paramètres** › **Outils de ludification** › **Suivi de karma** : le journal des variations de karma.

Autres entrées

- **Paramètres** › **Raccourcis personnalisés** : menu de regroupement sans écran propre.
- **Paramètres** › **Postes SIP provisionnés** : la liste des postes téléphoniques provisionnés (quatre sur la démo). Ce menu appartient au chapitre SMS, appels et téléphone SIP.

Technique

Le sous-menu **Technique**, visible en mode développeur, expose les rouages d'Odoo et des modules : **Discussion** (messages, notifications, abonnés, liste noire des adresses), **Activités** (aperçu, types et plans d'activité), **E-mail** (courriels sortants, serveurs de messagerie entrants et sortants, gabarits, alias, canaux, digests, et l'assistant **Importer .eml** décrit dans Courriels), **Téléphone / SMS**, **E-mail Marketing**, **Actions**, **IAP**, **Structure de la base de données**, **Automatisation** (règles d'automatisation et actions planifiées), **Interface utilisateur** (rubriques, vues, filtres, visites guidées), **Analyse** (formats de papier et rapports), **Séquences & identifiants**, **Paramètres** (paramètres système), **Sécurité** (règles, droits d'accès, périphériques), **Confidentialité**, **Calendrier**, **Ressource** (horaires de travail), **Plages horaires**, **LLM Providers** (les fournisseurs d'intelligence artificielle, décrits dans Gen, l'assistant), **Digest quotidien** et les deux synchronisations **Nextcloud** des calendriers et des contacts (voir Nextcloud et Collabora). Un administrateur non technique y va sur consigne, pour un réglage précis, et en ressort.

Apps

- **Apps** › **Apps** › **Applications principales** : le catalogue des 857 modules connus du serveur, en cartes. Le filtre **Applications** est actif par défaut; retirez-le pour voir les modules qui enrichissent une application.
- **Apps** › **Apps** › **Magasin de thèmes** et **Applications tierces** : deux liens vers le site d'Odoo. Les modules Symbifox ne s'y trouvent pas.
- **Apps** › **Mettre à jour la liste des Apps** : relit les modules présents sur le serveur pour faire paraître un module déposé récemment.
- **Apps** › **Appliquer des mises à jour planifiées** : lance les mises à jour de modules marquées à installer. Sur une instance hébergée, cette opération relève de l'hébergeur.

- **Apps** › **Importer un module** : téléverse un module sous forme d'archive. Réservé aux modules sans code serveur.

Référence

Champs du formulaire Utilisateur

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom affiché partout dans Symbifox.	Obligatoire
Adresse e-mail	Identifiant de connexion et adresse des notifications.	Obligatoire
Onglet **Droits d'accès**	Un niveau par application, plus le choix **Administration**.	Aucun accès par défaut
Onglet **Préférences**	Langue, fuseau horaire, signature de courriel, notifications.	Langue de la base
Onglet **Oauth**	Comptes externes liés à ce compte.	Vide
Onglet **Courriels multi-sociétés**	Adresses d'envoi propres à chaque société.	Vide
Onglet **Plages horaires**	Plages du matin, du midi et de fin de journée pour les tâches et activités.	Plages par défaut
Onglet **Sécurité du compte**	Authentification à deux facteurs et clés d'accès.	Désactivée
Onglet **Transfert sécurisé**	Options propres à l'application Transferts sécurisés.	Vide
Onglet **Google Calendar** et **Téléphone**	Synchronisation d'agenda et poste téléphonique de la personne.	Vide

Champs du formulaire Société

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom de la société	Raison sociale imprimée sur les documents.	Obligatoire
Adresse	Adresse postale complète, en quatre lignes.	Vide
Numéro GST/HST, **Numéro de TVP**	Numéros de taxes fédéral et provincial.	Vide
Devise	Devise par défaut des documents.	CAD sur la démo
Téléphone, **Mobile**, **E-mail**, **Site Web**	Coordonnées reprises dans le pied des courriels.	Vide
Domaine de messagerie	Domaine des alias de réception.	Vide
Couleur	Couleur d'étiquette dans le sélecteur de société.	Attribuée
Onglet **Courriels multi-sociétés**	Adresses d'envoi propres à cette société.	Vide
Onglet **Branches**	Sociétés filles rattachées à celle-ci.	Vide
Onglet **Lettres**	Options de l'application Lettres.	Vide

Champs du formulaire Identité de marque

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Couleur primaire (marque)	Accent de la barre du haut, des boutons et des courriels.	Couleur standard d'Odoo
Couleur foncée (marque)	Fond des en-têtes de courriels et de la barre du haut.	Couleur standard d'Odoo
Logo sur fond foncé (marque)	Logo clair pour les fonds foncés; le logo standard sert sinon.	Vide
Favicon	Icône de l'onglet, de l'écran d'accueil et des pages publiques.	Vide (le logo sert)
Tagline de marque (courriels)	Phrase sous le nom de la société dans le pied des courriels.	Vide (l'en-tête du rapport sert)
Pied de page personnalisé (courriels)	Remplace la ligne courriel, téléphone, site web.	Vide (les coordonnées servent)
Signature par défaut (courriels)	Signature quand l'utilisateur n'en a pas.	Vide
Lien politique de confidentialité (courriels), **Lien conditions (courriels)**	Liens dans le pied des courriels.	Vide (lien masqué)

Champs du formulaire Langue

Champ	Description	Obligatoire ou par défaut
Nom	Nom affiché de la langue.	Obligatoire
Code local, **Code ISO**, **Code URL**	Codes techniques de la langue.	Obligatoires
Actif	Langue proposée aux utilisateurs.	Désactivée
Direction	Sens d'écriture.	De gauche à droite
Format de date, **Format de l'heure**, **Format période courte**	Formats d'affichage; la légende au bas de la fiche explique chaque code.	Selon la langue
Séparateur décimal, **Séparateur des milliers**, **Format du séparateur**	Écriture des nombres.	Selon la langue
Premier jour de la semaine	Jour qui ouvre la semaine dans les calendriers.	Dimanche pour le français du Canada

Rapports et exports

L'application ne produit pas de rapport. Deux exports existent : **Exporter une traduction** (sous **Traductions**) et l'export de n'importe quelle liste par **Action** › **Exporter**, décrit dans Les gestes communs à toutes les applications.

Automatisations

- Au rechargement d'une page, l'interface reprend les couleurs de la société active. Un changement de société dans le sélecteur du haut change l'habillage à la page suivante.
- Les devis, factures et contrats envoyés depuis la fenêtre de composition partent dans la mise en page brandée; les notifications internes gardent la mise en page standard.
- Les gabarits de courriel de relance de paiement, de contrat, d'assistance, de sondage et de calendrier sont réécrits aux couleurs de la société à l'installation du module d'identité de marque, dans chaque langue active.
- Toute trace de la couleur pourpre historique d'Odoo dans un courriel sortant est remplacée par la couleur primaire de la société.
- Le favicon alimente l'onglet du navigateur, l'icône iOS et l'icône de l'application installée. Une application déjà installée sur un téléphone reprend la nouvelle icône dans la journée.
- Chaque module Symbifox qui propose un parcours de démarrage l'affiche sous forme de panneau d'étapes en haut de son écran principal; l'administrateur ferme le panneau quand les étapes sont faites.

Pages publiques et portail

Le logo de chaque société est servi sur une adresse publique (`/brand/logo/…`) pour que les courriels et les pages sans connexion l'affichent, y compris pour une société secondaire d'une base à plusieurs sociétés. Aucune autre page publique ne relève de cette application.

Modules qui enrichissent cette application

MODULE

`bluefox_branding` (Paramètres, identité de marque). Ajoute la section **Identité de marque** aux **Paramètres généraux**, les champs de marque sur la fiche de la société, la mise en page brandée des courriels transactionnels et les versions brandées des gabarits standard. Tant que les champs de marque sont vides, l'apparence reste celle d'Odoo. Ce module est le seul de ce chapitre qui n'est pas installé par un pack.

MODULE

`bf_onboarding_base` (Paramètres, socle des parcours de démarrage). Bibliothèque sans écran propre : les modules Symbifox s'en servent pour leurs panneaux d'étapes de démarrage, et elle fournit l'adresse publique du logo de la société. Elle s'installe automatiquement avec le premier module qui en dépend.

MODULE

`bf_ops_pack` (Apps, pack d'exploitation). Un seul module à installer pour obtenir la boîte de réception unifiée, l'importation de courriels, le nettoyage des sujets, la vigie des courriels mal aiguillés, le fil de discussion chronologique, la saisie de temps depuis le fil, les rencontres, les personas, l'assistance et la banque d'heures. Sa désinstallation ne retire pas les modules qu'il a installés.

MODULE

`bf_productivity_pack` (Apps, pack de productivité). Installe d'un coup la recherche universelle, le bloc-notes, Mon bureau, la minuterie de feuilles de temps, les plages horaires, l'avis de déblocage de tâche, le digest quotidien, la police Lexend et le mode sombre. Il n'installe pas l'identité de marque, à ajouter séparément.

Comprendre

Pourquoi la marque vit sur la société. Symbifox lit les couleurs, le logo et la police au moment d'afficher chaque page ou d'envoyer chaque courriel, depuis la société active ou celle du document. Une base à deux sociétés rend donc chacune dans son identité, sans recompilation ni intervention technique. C'est aussi pourquoi un changement dans **Identité de marque** ne paraît qu'au rechargement de la page suivante.

Pourquoi le logo passe par une adresse publique. Les courriels et les pages sans connexion sont lus par des personnes qui n'ont pas de compte. Odoo ne sert à un lecteur anonyme que le logo de la société de son site web; celui d'une société secondaire disparaissait des courriels tout en restant correct dans les PDF. L'adresse publique du logo corrige cet écart, et n'accepte que quelques variantes nommées : rien d'autre de la fiche société n'est lisible sans compte.

Pourquoi deux jeux de couleurs. Les couleurs de marque habillent l'écran et les courriels; les **Couleurs des rapports PDF** sont celles d'Odoo pour la mise en page des documents imprimés. Les deux coexistent pour qu'un PDF conçu avec les couleurs natives ne change pas de gabarit quand l'interface change d'accent.

Pourquoi les packs. Les deux packs sont des modules qui ne font rien d'autre qu'installer une liste de modules. Ils raccourcissent la mise en place d'une nouvelle instance. Le pack de productivité n'inclut pas l'identité de marque parce que les deux modules ne sont pas sous la même licence : le pack reste installable sans accepter les conditions de l'autre.

Pourquoi le mode développeur. Le sous-menu **Technique** permet de modifier des vues, des règles de sécurité et des actions planifiées. Le cacher par défaut évite une modification par erreur. Pour ajouter un champ ou un filtre sans y entrer, l'application Forge (personnalisation sans code) offre un chemin encadré.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
Le logo manque dans les courriels d'une société, mais paraît dans les PDF.	Le champ logo de cette société est vide, ou le module d'identité de marque n'est pas installé.	Téléversez le logo sur la fiche de la société; vérifiez l'installation dans **Apps**.
Les nouvelles couleurs n'apparaissent pas.	La page n'a pas été rechargée, ou une autre société est active dans le sélecteur du haut.	Rechargez la page; vérifiez la société active.
L'icône de l'application installée sur le téléphone reste celle d'Odoo.	Le favicon est au format .ico, ou l'application a été installée avant le changement.	Téléversez un PNG carré de 512 pixels; réinstallez l'application ou attendez une journée.
Le sous-menu **Technique** est absent.	Le mode développeur est désactivé.	Activez-le au bas de **Paramètres généraux**.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Un utilisateur invité ne peut pas se connecter.	Il n'a pas suivi le lien du courriel d'invitation, ou le courriel n'est pas parti.	Vérifiez l'état **Jamais connecté** sur sa fiche et renvoyez les instructions de réinitialisation.
Une langue ajoutée affiche l'interface en anglais.	Les traductions n'ont pas été chargées après l'activation.	Ouvrez la langue et sélectionnez **Activer et traduire**.
Un module déposé sur le serveur n'apparaît pas dans **Apps**.	La liste des modules n'a pas été relue.	Sélectionnez **Apps** › **Mettre à jour la liste des Apps**.

Voir aussi

- Se connecter et s'orienter
- Les gestes communs à toutes les applications
- Sièges
- Gen, l'assistant
- Forge (personnalisation sans code)
- Courriels
- Applications mobiles et extension
- Fox Quest (ludification)



PARTIE 7 · PLATEFORME, HÉBERGEMENT ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Applications mobiles et extension

Les trois applications Android Symbifox et l'extension de navigateur : ce qu'elles apportent, comment les installer, les apparier et retirer leurs accès.

Symbifox 18.0 (catalogue de septembre 2026) · Révisé le 2026-09-11

Symbifox se consulte depuis un téléphone de deux façons : dans le navigateur du téléphone, qui affiche l'interface complète, et par des applications Android publiées par Blue Fox. Une extension de navigateur complète le tableau sur le poste de travail. Ce chapitre décrit ce que chacune apporte, comment l'installer, comment lui donner accès à votre instance et comment lui retirer cet accès. Il s'adresse à la personne qui reçoit un téléphone et doit s'en servir.

Les trois applications et l'extension

Produit	Ce qu'il apporte	Ce qu'il faut sur votre instance
Symbifox Mobile (Android)	L'agenda, les tâches, les courriels et les textos dans une seule application	Les applications de courriels, de SMS et de calendrier
Symbifox Tokens (Android)	Vos codes à usage unique, produits hors ligne	L'application des codes à usage unique
Symbifox Compte (Android)	Un compte d'appareil qui accorde leurs accès aux autres applications	Une instance à jour
Symbifox Tokens (extension de navigateur)	Les mêmes codes, dans la barre d'outils du poste	L'application des codes à usage unique

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Deux produits portent le nom Symbifox Tokens : l'application Android et l'extension de navigateur. Ils ouvrent le même coffre avec la même clé, mais ils ne s'installent pas du tout de la même façon; ce chapitre les traite donc séparément.

Les trois applications demandent une version d'Android encore soutenue, Android 8 ou plus récent. Il n'existe pas de version pour iPhone ni pour iPad : sur ces appareils, Symbifox s'utilise dans le navigateur.

Installer les applications

Les applications ne sont pas encore sur Google Play. Elles se distribuent par un dépôt F-Droid tenu par Blue Fox : une fois le dépôt ajouté, les mises à jour se présentent comme sur n'importe quelle boutique.

1. Installez F-Droid sur le téléphone, depuis le site du projet.
2. Dans F-Droid, ouvrez **Paramètres** › **Dépôts**, puis ajoutez un dépôt.
3. Collez l'adresse du dépôt Symbifox, fournie par Blue Fox, en entier, l'empreinte comprise.

4. Revenez à la liste des applications et actualisez-la.
5. Installez Symbifox Mobile, Symbifox Tokens ou Symbifox Compte, selon ce dont vous avez besoin.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> L'empreinte n'est pas décorative : c'est elle qui permet au téléphone de refuser une mise à jour qui ne viendrait pas de Blue Fox. Une adresse collée sans sa partie d'empreinte fonctionne quand même, et vous perdez cette garantie sans le savoir. Si F-Droid affiche une empreinte différente de celle qui vous a été donnée, arrêtez et signalez-le.

La version courante de chaque application se lit sur sa fiche dans le dépôt. Une publication sur Google Play est en préparation : le jour où elle est faite, elle remplace ce dépôt, et les applications déjà installées se mettent à jour par la boutique.

Apparier une application à votre instance

Les trois applications s'apparient de la même façon.

1. Ouvrez l'application.
2. Saisissez l'adresse de votre instance, en « https ». C'est la seule chose que l'application demande.
3. La page de connexion s'ouvre dans le navigateur du téléphone. Connectez-vous comme d'habitude, avec votre mot de passe, votre fournisseur d'identité ou votre deuxième facteur.
4. Accordez l'accès demandé.

L'application revient au premier plan, appariée. La page peut se rouvrir une seconde fois sans rien vous demander : ce n'est pas un défaut, c'est un deuxième accès qui se prend pendant que votre session est déjà ouverte. Une connexion, deux accès.

> ⓘ **IMPORTANT**
> Aucun mot de passe n'est saisi dans l'application. Elle reçoit un accès délivré par votre instance, révocable à tout moment, et rien d'autre. Chaque appariement crée un enregistrement d'appareil que vous retrouvez dans le portail, à la page **Mes appareils**.

Symbifox Mobile au quotidien

Symbifox Mobile porte la journée de travail, pas l'ensemble de l'instance :

- **Agenda** en jour, semaine ou liste, aux couleurs de votre calendrier, avec l'ordre du jour et le compte rendu de chaque rencontre. Vous pouvez reporter un rappel, marquer une rencontre comme vue, confirmer votre présence et créer une rencontre.
- **Tâches** avec leurs étiquettes, leur étape, leur priorité et leur complétion, y compris la création sur place.
- **Boîte unifiée** des courriels et des textos, en deux onglets : répondre, transférer, rédiger, joindre un fichier. Archiver un message dans l'application le déplace vraiment sur le serveur de courriel.
- **Routage** d'un message vers une fiche : tâche, billet, piste, facture ou dépense, sans quitter le téléphone.
- **Assistant et poste téléphonique**, quand l'instance les offre.

Les notifications n'exigent ni compte Google ni service tiers. Le thème est sombre par défaut, aux couleurs de l'instance connectée; le bouton de l'en-tête de l'agenda fait le tour de sombre, clair et système.

Symbifox Tokens, sur le téléphone et dans le navigateur

Produire un code à usage unique exige la graine en clair au moment où on le produit, et ce moment n'arrive jamais sur le serveur : votre instance ne détient que du chiffré et ne peut pas produire de code. L'application ne lui demande que le coffre et la liste des jetons, tous deux chiffrés; les codes se calculent ensuite sans réseau.

Sur le téléphone, la clé du coffre est scellée dans le matériel de l'appareil et redemande votre empreinte à chaque ouverture; le coffre se referme dès que l'application passe en arrière-plan.

1. Ouvrez Symbifox Tokens et saisissez l'adresse de votre instance.
2. Connectez-vous dans le navigateur, comme pour les autres applications.
3. Ouvrez le coffre, par clé d'accès ou par phrase de passe.
4. Cochez la mémorisation sur l'appareil si vous voulez que le coffre se rouvre à l'empreinte plutôt qu'à la phrase.

Pour ajouter un jeton, l'appareil photo lit le code QR du service : la graine est analysée, chiffrée et effacée dans l'application, de sorte que ce qui part vers votre instance est déjà du chiffré. L'écran de lecture refuse les captures d'écran : à cet instant, une image vaut la graine.

> ⚠ **AVERTISSEMENT**
> Votre phrase de passe reste le seul recours. Une clé scellée est liée à cet appareil : téléphone perdu, ou empreinte ajoutée à l'appareil, et elle est perdue avec lui. Personne chez Blue Fox ne peut la rendre, et il n'existe ni sauvegarde automatique ni transfert d'un appareil à l'autre.

L'extension de navigateur donne les mêmes codes dans la barre d'outils du poste. Elle n'est pas encore en boutique : elle s'installe à la main, à partir du paquet fourni par Blue Fox. Sur Brave, Chrome et Edge, décompressez le paquet, ouvrez la page des extensions, activez le **Mode développeur**, chargez l'extension décompressée, épinglez son icône, puis ajoutez votre instance dans ses réglages. Sur Firefox, l'installation depuis un fichier est refusée avec un message d'extension corrompue : c'est la signature de Mozilla qui est exigée, et rien ne la contourne sur un Firefox ordinaire. Pour essayer tout de suite, chargez un module temporaire depuis la page de débogage, en sachant qu'il disparaît au redémarrage avec son dépôt local; pour que cela tienne, il faut un paquet signé, et c'est une démarche de Blue Fox. L'édition à support étendu de Firefox n'est pas prise en charge.

Tout ce que l'extension conserve reste sur votre poste, dans le stockage local du navigateur : l'adresse de vos instances et, seulement si vous cochez la mémorisation sur cet appareil, la clé de votre coffre, sous une forme que le navigateur interdit d'exporter. Votre phrase de passe n'est jamais conservée, et la désinstallation efface tout. Sa politique de confidentialité se lit à `symbifox.com/tokens/confidentialite.html`.

Symbifox Compte

Symbifox Compte tient le compte Symbifox de l'appareil. Une fois ajouté, il paraît dans **Paramètres** › **Comptes** du téléphone, à raison d'un compte par instance et par personne. Les autres applications lui demandent leur accès au lieu d'ouvrir chacune leur propre connexion, et le serveur émet un enregistrement

d'appareil par application appelante : aucun accès n'est partagé, et chacun se révoque seul. L'application affiche la liste des accès accordés et le bouton qui les retire.

Trois choses qu'il ne fait pas, et c'est voulu. Il ne lit aucune de vos données : il accorde des accès, il ne s'en sert pas. Il ne sert pas le coffre de jetons, qui garde son propre appariement, parce qu'un coffre ne doit pas dépendre d'une application de messagerie. Il n'est obligatoire pour personne.

Vos appareils, et couper un accès

La page **Mes appareils** du portail, à l'adresse `/my/appareils`, réunit tous vos appariements : un appareil par ligne, le module qu'il ouvre, sa dernière activité, un bouton pour retirer l'accès d'un appareil et un bouton pour tout retirer d'un coup.

> **IMPORTANT**
> Un appareil ouvre plus que l'application qui l'a apparié. Un téléphone apparié par la messagerie ouvre aussi, sur une instance qui porte ces modules, le poste téléphonique, la dictée, l'assistant, la veille du parc, l'agenda et les tâches : retirer cette ligne coupe six accès, pas seulement les textos. La page les nomme ligne par ligne, selon ce qui est réellement installé chez vous.

L'agenda et les tâches, eux, n'ont pas de ligne à eux : ils acceptent l'accès de la messagerie ou celui du courriel, et paraissent donc sous l'un de ces deux libellés.

> **AVERTISSEMENT**
> Retirer un accès n'efface pas le téléphone. L'appareil garde son jeton, il ne lui ouvre simplement plus rien. C'est le même geste que la déconnexion depuis l'application. Un appareil perdu doit donc aussi être effacé à distance par les moyens habituels de votre organisation.

Limites connues

- Le dépôt ne force aucune mise à jour. Une correction publiée n'atteint un téléphone que lorsque la personne l'installe, ce qui explique qu'une correction urgente soit annoncée et pas seulement publiée.
- Le déverrouillage par clé d'accès exige un gestionnaire capable de rendre un secret. Un gestionnaire qui ne sait que prouver votre identité n'ouvre rien, faute de matière : l'application le dit et nomme les moyens qui fonctionnent.
- Sur un appareil sans les services Google, le déverrouillage par clé d'accès est masqué, mais tout le reste fonctionne, les codes hors ligne compris.
- Les applications ne font rien sans les applications correspondantes sur l'instance. Une instance sans les codes à usage unique n'a rien à montrer à Symbifox Tokens.

Dépannage

Symptôme	Cause probable	Correctif
L'application refuse l'adresse saisie.	L'adresse n'est pas en « https » ou le nom d'hôte est incomplet.	Saisissez l'adresse complète, telle que vous l'employez dans votre navigateur.

Symptôme	Cause probable	Correctif
Symbifox Tokens n'affiche aucun code.	L'instance ne porte pas l'application des codes, ou aucun jeton ne vous est partagé.	Voyez Tokens OTP avec votre administration.
Le déverrouillage par clé d'accès est absent ou refusé.	Le gestionnaire de clés ne rend aucun secret, ou l'appareil n'a pas les services requis.	Ouvrez le coffre avec votre phrase de passe.
Firefox annonce une extension corrompue.	La signature de Mozilla est exigée pour une installation depuis un fichier.	Chargez un module temporaire pour essayer, et demandez le paquet signé à Blue Fox.
Une correction annoncée ne s'installe pas.	Le dépôt ne pousse aucune mise à jour.	Actualisez la liste dans F-Droid, puis installez la mise à jour.

Voir aussi

- Se connecter et s'orienter : la connexion sur poste, les préférences et le deuxième facteur.
- Tokens OTP : le coffre des codes à usage unique, côté instance.
- Courriels et SMS, appels et téléphone SIP : les deux onglets de la boîte unifiée, côté instance.
- Calendrier : l'agenda que l'application affiche.