



CLUB DES UTILISATEURS DE PUBLIK

RETOURS SUR LES NOUVEAUTÉS 2020

02/12/2020





DÉVELOPPEMENTS MUTUALISÉS



- Cette année, **sept** développements ont été co-financés par le Club (deux en 2019)
 - Action de création d'une demande
 - Verrouillage de champs pré-remplis / champs en lecture seule
 - Modèles de courrier
 - Vues personnalisées dans les listings
 - Blocs de champs
 - Historisation des formulaires, modèles de fiche, workflows
 - Gestion des adresses en auto-complétion





STUDIO / LES FICHES



- Publik Studio permet de construire une interface de gestion de données structurées avec les fiches
- Les fiches ont un circuit de traitement (création, validation, ...)
- Les données peuvent être utilisées dans les formulaires et les workflows
 - Comme source de données (offres d'emploi, écoles...) : Meuse
 - Mais aussi pour compléter un profil usager (relation 1-1) : Alpes Maritimes
 - en relation 1-n : Chambéry (badges), gestion des enfants...
 - à venir : en relation n-n (association)



- Depuis sa mise en place en mars, beaucoup de développements sont venus compléter l'utilisation des fiches :
 - Moteur de recherche filtré sur les fiches
 - Filtres
 - Vues personnalisées
 - Fiches en source de données / source de données dynamiques





FOCUS SUR CHRONO



- Agendas virtuels
- Améliorations sur la réservation multiples d'événements
- Gestion de réservation de ressources
- Améliorations et simplification de la gestion des exceptions :
 - ajout automatique d'exceptions sur les jours fériés
 - ajout d'exceptions à plusieurs guichets en même temps
 - calendrier d'indisponibilités
- Duplication d'agenda & duplication de guichet
- Contenu informatif sur les événements (description, url...) & gestion unitaire des dates de publication



- Ajout de catégories pour classer les agendas
- Notifications des administrateurs sur le remplissage des événements
- Notifications directes des usagers à partir de Chrono
- Amélioration de la présentation des agendas :
 - Événements :
 - regroupement par mois
 - masquage des événements passés
 - meilleure visibilité des événements complets
 - Rendez-vous :
 - meilleure visibilité des exceptions
 - masquage des week-ends



FACILITER LE TRAITEMENT DES DÉMARCHES PAR LES AGENTS





FACILITER LE TRAITEMENT PAR LES AGENTS

- Vues personnalisées sur les listings
 - Choix des colonnes et de l'ordre des colonnes
 - Filtres (critères de recherche)
 - Partage des vues enregistrées
 - Possibilité de définir une vue « par défaut »
- Télécharger toutes les pièces jointes d'une demande en un clic





FACILITER LES DÉMARCHES POUR LES USAGERS





FACILITER LES DÉMARCHES POUR LES USAGERS

- Gestion des adresses en auto-complétion
- Réservation de ressources
- Réservation multiple d'événements
- Paiement sans panier
- Amélioration de la prise en charge de FranceConnect
- Amélioration de l'accessibilité : suite à deux audits, 38 tickets ont été créés, 16 sont corrigés
- Amélioration continue sur la mobilité



FACILITER LE TRAVAIL DE CONCEPTION DES DÉMARCHES





FACILITER LE TRAVAIL DE CONCEPTION DE DÉMARCHES

- Action de création d'une demande
- Modèles de courrier
- Blocs de champs
- Fonction « Inspect » améliorée
- Suppression des champs d'une page
- Historisation des formulaires, modèles de fiche, workflows, sources de données
- Verrouillage des champs pré-remplis (champs en lecture seule)





TOUJOURS PLUS DE CONNEXIONS





TOUJOURS PLUS DE CONNEXIONS

- Améliorations sur les API des briques composant Publik
- Mises à jour de connecteurs existants :
 - Logiciels métier : OpenGIS, ArcGis, Cart@ds, AstreGS
 - API de l'État : BAN, API Particulier, API Entreprise
 - Autres logiciels tiers : envoi de SMS (OVH, ContactEveryone (Orange), Twilio), CMIS, OpenDataSoft



AMÉLIORATIONS DIVERSES



AMÉLIORATIONS DIVERSES

- Authentic :
 - Recherche de doublons dans les usagers
- Combo :
 - Nouveaux types de cellule : liste de liens & ressource associée ; fiches (liste et détail) ; « dernières pages modifiées » (permettre la mise en place de bases de connaissance)
 - Modèles de page
 - Gestion des ressources améliorée
- Lingo :
 - Nouvelles plateformes de paiement
 - Possibilité de forcer un paiement individuel



AMÉLIORATIONS DIVERSES

- W.C.S.
 - Nouveaux filtres django (mathématiques, requêtes, ...)
 - Paramétrage de la durée de vie des brouillons
- Transversal :
 - Extension des imports/exports (connecteurs, sources de données, agendas, fiches...)





CLUB DES UTILISATEURS DE PUBLIK

ACCUEIL ET GUICHET UNIQUE

02/12/20





ACCUEIL ET GUICHET UNIQUE

Objectifs

- Avoir une solution d'accueil transversale, multi-canal, cross-canal, parfaitement intégrée aux démarches
- Faire de Publik le logiciel métier des agents d'accueil
- Faire des connecteurs courrier, téléphone, réseaux sociaux si nécessaire.



Multi-canal et cross-Canal

- Intégrer tous les moyens à disposition de l'utilisateur pour contacter la collectivité :
 - Guichet physique
 - Plate-forme Web (depuis une station de travail ou un appareil mobile)
 - Courrier papier
 - Courrier électronique
 - Téléphone
- Pouvoir répondre par un canal qui n'est pas nécessairement le canal d'entrée : dématérialiser tout ce qui peut l'être, le suivi, le traçage, et la validité juridique restent assurés.
- Mettre la GRU et plus le courrier au centre. Plus personne n'envoie de cartes postales (à part moi).





ACCUEIL ET GUICHET UNIQUE

Solution low tech

- Tout contact donne lieu à une saisie dans Publik, via une démarche existante.
- L'enjeu est de permettre aux agents d'accueil de saisir/renseigner rapidement des informations, en particulier pour les opérateurs téléphoniques.
- Saisie back-office (« Pour le compte de »)
 - On connaît l'utilisateur, on passe par sa fiche (son compte), elle va pré-remplir la demande
 - On ne connaît pas le user, on passe par une demande « vide ». Mais on peut lier l'utilisateur en cours de route.
 - Personnalisation possible de la barre latérale pour faciliter le travail des opérateurs.
- Champ fichier joint pour le courrier
 - plus globalement on peut faire varier front et back en gardant le même formulaire de demande : par exemple infos obligatoires en front et pas en backoffice.





ACCUEIL ET GUICHET UNIQUE

Connecteurs

- Téléphone, la connexion à l'autocom permet de faire remonter automatiquement la fiche d'un utilisateur dans le moteur de recherche, on clique sur sa fiche pour commencer le travail
- Courrier
 - séparer, en amont, les courriers GRU et les autres
 - associer un courrier à un usager (s'il est connu)
 - associer le courrier à une ou plusieurs demandes grâce à la visionneuse
 - Traiter la demande
 - Avertir le logiciel courrier en fin de traitement
- Réseaux sociaux
 - aller chercher les usagers là où ils se trouvent
 - connecteur possible permettant d'automatiser la création d'une demande depuis un post sur les réseaux
 - Le traitement (la réponse) ne se fait jamais sur les réseaux, ils sont dirigés par des entreprises américaines plusieurs fois condamnées pour non respect de la vie privée.





ACCUEIL ET GUICHET UNIQUE

Logique transversale

- Afficher à l'agent d'accueil toutes les catégories de démarches (soigner le portail agent, atelier avec les agents d'accueil)
- Dispatcher automatiquement les demandes au bon endroit, un agent d'accueil n'est pas une gare de triage automatique.
- Respecter l'étanchéité des traitements
 - Voir qu'une demande a été faite n'est pas synonyme d'accéder à son contenu
 - Jouer avec le « Gabarit du Résumé » pour afficher dans le listing les informations dont les agents d'accueil ont besoin.
 - Code de suivi peut être communiqué à l'agent d'accueil par l'utilisateur pour lui permettre d'accéder au contenu de la demande



Ne pas faire de formulaire unique

- Tentation de faire un formulaire unique pour les agents d'accueil. C'est souvent une demande du métier parce que « c'est plus simple ».
- En réalité ça apparaît plus simple uniquement parce qu'il n'y avait pas de vrai système de GRU auparavant (avec dispatch automatique). Mais vouloir faire un formulaire unique avec ce dispatch c'est inmaintenable (aussi bien au niveau du formulaire que du workflow), vous aurez un système complexe, figé, impossible à faire évoluer.
- En théorie de l'information, il faut se débarrasser de l'information inutile le plus tôt possible : un nombre de formulaires bien calibré permet de le faire.
- On peut avoir une démarche fourre-tout, en dernier recours. Mais si elle est beaucoup utilisée c'est qu'on a raté quelque chose.



Associer front et backoffice pour diminuer la charge

- Si on fonde son projet sur la logique qui prévalait avec un logiciel métier accueil, on ne vas pas nécessairement intégrer le front-office à la réflexion, c'est une erreur.
- Il est facile d'utiliser le même formulaire en front et en backoffice (avec des variations, déjà évoquées). Si on soigne le vocabulaire en particulier.
- Ça permet d'avoir un listing unique des demandes (sans passer par la vue globale qui n'est pas exportable).
- Ça permet surtout de diminuer la charge des agents d'accueil qui vont pouvoir expliquer que le service est disponible en ligne ce qui satisfera beaucoup d'utilisateurs (en particulier parmi ceux qui appellent). Ils auront plus de temps à consacrer à ceux qui ne veulent pas passer par le service en ligne (c'est important).



Conclusion

- Un vrai système d'accueil nécessite, de l'humain, de la sensibilité, de véritables interactions, en particulier pour échanger avec les usagers qui ne veulent pas faire leur demande avec l'outil informatique (ce qui est leur droit).
- Nous fuyons les chatbots à l'heure actuelle, l'interface conversationnelle n'est pas adaptée pour faire des démarches dès qu'on dépasse la simple FAQ. C'est exactement la même chose qu'un serveur vocal. Qui sera satisfait de discuter avec un serveur vocal pour essayer de faire sa demande d'inscription en crèche ? En terme d'automatisation le couple formulaire/workflow sera aussi efficace et les échanges réels possibles.
- Les promesses d'intelligence et d'auto apprentissage ne sont pas tenues aujourd'hui. Elles ne seraient tenues demain qu'en acceptant d'utiliser des API hors Europe assez vraisemblablement (mais nous cherchons des alternatives).



PUBLIK STUDIO

Club utilisateur - Publik

03 Décembre 2020



Bonjour!

Jérôme ROMANI

Responsable équipe Dématérialisation et E-administration
Direction du Numérique
Mairie de Toulouse | Toulouse Métropole

jerome.romani@toulouse-metropole.fr



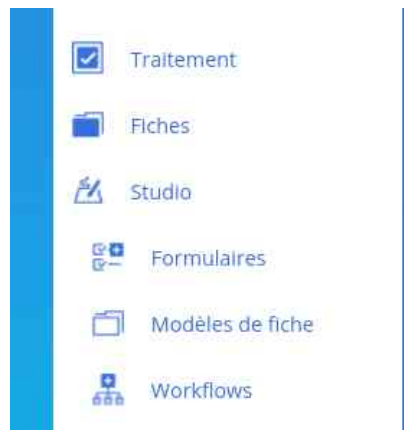
Développer des applications métier avec Publik : Vraiment ???

04 DECEMBRE 2019 – Présentation STUDIO - Club utilisateur METZ

- *Publik Studio utilise les éléments phares de Publik (fabrique de démarches, sources de données, CMS, etc.) pour permettre de construire rapidement une interface de gestion de données structurées. Il est utilisé pour développer des applications métiers qui disposent dès lors, nativement, d'un portail web.*

12 MARS 2020 – Lancement de Publik Studio

- Modèles de fiches
- Fiches
- Workflow lié à un modèle de fiche

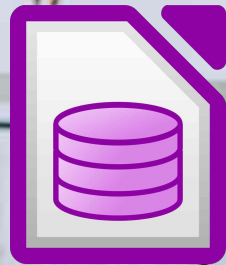


1

Low Code / No Code

Objectifs de Publik Studio ?

“ Faire du low-code/no-code c’est construire une application sans coder (no-code) ou avec peu de code (low-code). Si vous avez déjà manipulé un tableur comme Calc, Excel ou l’un de leurs concurrents, alors vous avez déjà fait du low-code.



2

Retours d'expériences

Réalisations diverses



Toulouse : Retours d'expériences - Fiches



ALLO ^{24^H}/₂₄
TOULOUSE
05 61 222 222



Toulouse : Retours d'expériences - Fiches

- Distribution des masques - lieux et gestion des doublons
- Piscines - gestion agendas
- Espace du Castelet - activités individuelles ou groupe
- Dossier famille - justificatifs et motifs d'absence

Modèles de fiche

Activités de groupe du Castelet

Activités individuelles du Castelet

DSCRM-Lieux de retrait des masques

DSCRM - Masques - gestion doublons

Justificatifs DUI

Motif de refus justificatif absence

Piscines

Retour collecte



3

Fiches &/ou CSV ?

Avenir des CSV



Sources de données – Futur - Quid CSV ?

- ▬ Tables  Modèles de fiches ?
- ▬ Requêtes  Vues personnalisées ?
- ▬ Manques: Tutoriels + exemples (sur <https://catalogue.publik.love> ?)



Écarts entre fiches et CSV

**Import via
ETL**

**Dédoublonn
age**

Ordre de tri



Exemples de difficultés - Nos attentes

Gestion d'opérateurs téléphoniques et de leurs sous-traitant

J'ai une table X qui liste les relations entre le compte et l'opérateur

Une table Y qui liste les relations entre l'opérateur et les factures renseignées par la direction métier.

Comment présenter dynamiquement aux opérateurs, la liste de leur factures ? Cyril CALESTANI



Publik Studio: GRC ou CRM?



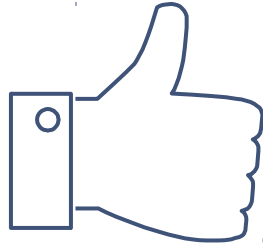
Quelle trajectoire ?

“ Une GR « Citoyen » n'est pas un logiciel de gestion de la relation client (CRM)

Entrouvert – Documentation PubliK

!!!Spoil Alert !!!

Pierre Cros - Gazette des communes



MERCI!

Échanges





CLUB DES UTILISATEURS DE PUBLIK

ROADMAP 2021

03/12/20



Actions globales interactives (15 jours)

- <https://dev.entrouvert.org/issues/37529>
- Actuellement il n'y a que les actions « automatiques » qui peuvent être globales
- Permettre rendre globales toutes les actions, y compris les actions interactives
- On aurait ainsi en action globale une action "commentaire" (ou une action "formulaire")
- Et cela impacterait toute les demandes sélectionnées dans le cadre d'une action « en masse ».



Champs calculés (faire disparaître le hidden) (20 jours)

- on souhaite pouvoir effectuer un calcul complexe/intermédiaire qui serait exploité plus loin dans le formulaire ou utilisé plusieurs fois, sans forcément vouloir les afficher avec un champ verrouillé (calcul de prestation)
- on est encore contraint parfois d'utiliser la classe « hidden » pour masquer une champ. On veut faire disparaître ce hack.
- ça part de là mais il y aura un nouveau ticket sans doute <https://dev.entrouvert.org/issues/27429>
- partiellement réalisé, avec du paramétrage de verrouillage de champs et une actualisation des champs préremplis non édités



Modification de l'action de notification pour intégrer mail et SMS

- L'idée est d'avoir une action unique pour « Notifier », quel que soit le canal (mail, SMS, notif web, notif push...)
- <https://dev.entrouvert.org/issues/37539>
- lien possible avec un choix, en amont, par l'utilisateur de son canal de communication souhaité
- Mais pas de chiffrage encore parce qu'on a pas de plan clair, discussions en cours.



Paramétrage en front des intégrations graphiques natives

- Intégrations graphiques « natives » et pas personnalisées
- Ça doit permettre en particulier à une agglomération qui aurait un modèle de thème communal, de le personnaliser facilement pour chaque commune.
- <http://dev.entrouvert.org/issues/37538> Ajouter des options de personnalisation à l'intégration graphique native
- <http://dev.entrouvert.org/issues/37538> Gestion des intégrations graphiques via le paramétrage d'options de mise en page et de design
- pas de plan définitif sur ces deux tickets (qui pourraient être regroupés), même si la réflexion a été entamé avec un POC.



Gestion d'identité (Authentic)

- Page récapitulative concernant l'utilisation des rôles (15 jours)
- Paramétrage Authentic via l'interface graphique (15 jours)
 - LDAP
 - SSO
 - Courriels envoyés
 - <https://dev.entrouvert.org/issues/39406>
- Création de compte par SMS et donc uniquement avec numéro de mobile (15 jours)



Prise de Rendez-vous (Chrono)

- Exposer automatiquement un agenda comme source de donnée (10 jours)
- Pointage des heures/jours/minutes via un agenda + décompte sur une plage temporelle pour un usager
- Pointage des présences / absences via un agenda
- RdV sur plusieurs jours
- Événements récurrents (lié à la réservation, pouvoir s'inscrire au cours d'aquagym du lundi matin une fois pour toute l'année et pas pour chaque session)



"Application" des modules (applications métiers) Publik fait avec des fiches (30 jours)

- Faire un catalogue d'applis Publik
- On pourrait le mettre sur <https://catalogue.publik.love/>
- Je clique dans le catalogue sur « Télécharger » en face de l'appli "Réservation de salle", je récupère automatiquement un zip que je peux importer dans mon instance de Publik et qui va créer :
 - Le ou les formulaires
 - Le ou les workflows
 - Le ou les fiches
 - Le ou les modèles de courriel, blocs de champs, sources de données, webservices (sans connecteurs), agendas, rôles, catégories
- Si des connecteurs sont concernés, il doivent être mis en place préalablement à l'import



Contrôle d'accès sur combo et w.c.s. (20 jours)

- Avoir une granularité plus fine concernant les permissions
- Lecture / écriture sur les pages combo
- Limiter l'accès par catégories pour les fabriques (formulaire et workflows)



Édition riche (15 jours)

- Mon chouchou
- <https://perso.entrouvert.org/~fred/tmp/our-editor.webm>
- 15 jours pour h*, p, ul, ol, li, code, citations et des inlines basics (strong, em, br), donc poser juste des balises.
- On pourra aller plus loin ensuite avec images, liens
- Utiliser cette interface partout où l'on saisit du texte un peu élaboré dans Publik (Cellule texte combo ou action commentaire dans le workflow par exemple).



Statistiques système

- suivi général de la disponibilité (info déjà dans prometheus à exporter dans graphite + rendre présentable dans une page statistiques de hobo)
- pour chaque page, suivi de la latence, de la quantité de trafic et des erreurs.



Fluidité / animation des interfaces backoffice

- Encore assez flou
- Plein de petites améliorations mais qui rendent la chose difficile à présenter sous forme de package finançable
- Travail sur l'ergonomie et le côté eye-candy



Publik Famille

- Nous avons répondu à notre premier appel d'offre sur le sujet (en cours, on a été retenu pour l'oral), ce n'est plus juste une promesse
- 2ème semestre 2021 pour une application finalisée
- Objectif ensuite sera de devenir la meilleure application du marché
- Travail sur ergonomie des fiches
- Travail sur pointage
- Travail sur facturation
- Échanges avec Toulouse, Metz, Arles, Rouen. D'autres ?
- On réfléchit à la communication avec J'article, on va communiquer au 1er trimestre.



Améliorations évoquées hier (et pas déjà prises en compte)

- Trois tickets de Victor autour de l'accueil / guichet unique
 - <https://dev.entrouvert.org/issues/49039> coordonnées de l'utilisateur dans le moteur de recherche en barre latérale
 - <https://dev.entrouvert.org/issues/49041> champs obligatoire en front et pas en back
 - <https://dev.entrouvert.org/issues/49042> affichage différencié d'un champ en fonction du canal
- Message d'erreur personnalisé pour les champs comportant une Regexp (avec focus sur le champ en cas d'erreur)
- Mettre à jour la demande si les données du profil changent (idem description événement)
- Permettre d'avoir un pré-remplissage par clic sur une carte + profil pour une adresse
- Doc Studio

