

Au quotidien - Pages_proposées_pour_le_site - # 1

La partie E-administration ne comprend quasiment que au-quot aujourd'hui sur eo.com, on a le choix de dire que au-quot c'est le nom pour nos 3 portails (notre "Solution complète et intégrée de gestion de la relation citoyen") ou que c'est seulement le nom de l'offre SaaS.

J'ai pas de préférence tranchée, je vais dire que ça désigne le tout (faut qu'on se décide avant d'alerter j'article).

Menu de droite

- Présentation
- Fonctionnalités
- L'offre SaaS
- Partage de formulaires
- Les logiciels

Présentation

Au quotidien

La Gestion de la Relation Citoyen est au cœur des préoccupations des collectivités et de leurs usagers :

- Les agents doivent pouvoir être en capacité de suivre les demandes des usagers des services de la ville et d'y répondre.
- Les citoyens doivent pouvoir échanger par divers canaux avec l'administration, et suivre l'évolution de leurs demandes.

Nous proposons une solution complète et intégrée de gestion de la relation citoyen sous licence libre baptisée Au quotidien.

[schéma](#)

La solution repose sur 3 portails (un pour les citoyens, un pour les agents des différents services, un pour les agents du service informatique). Elle s'appuie sur le système d'information de la collectivité, aussi bien en ce qui concerne le(s) référentiel(s) utilisateurs que pour les applications (métiers et génériques) qui vont échanger avec le portail de services aux citoyens.

L'ensemble repose sur un système de fédération d'identité, sécurisé et respectueux des recommandations du RGS et de la CNIL en matière de vie privée, permettant aux différents utilisateurs de ne s'authentifier qu'une fois pour accéder à TOUS les services offerts par la collectivité.

Guichet unique, multi-canal

La solution permet de mettre en oeuvre le guichet unique pour le citoyen : quelque soit la façon (web, courrier papier, téléphone, guichet physique...) dont il s'adresse à son administration, il retrouvera sur son compte citoyen la trace de sa demande et pourra en suivre l'évolution.

Solution personnalisable

La solution s'intègre en reprenant précisément la charte graphique de la collectivité et en s'adaptant au système d'information de cette dernière : elle s'adapte aux besoins de la collectivité et non l'inverse.

Pour en savoir davantage, regardez les différentes fonctionnalités de la solution.

Fonctionnalités

[bon c'est un peu la page qui tue, trop longue, faut peut-être prévoir une astuce de mise en page, non j'ai pas vraiment d'idée]

Portail de services citoyen

C'est la porte d'entrée du citoyen dans le système, elle peut être intégrée graphiquement au site Web de la ville afin que le citoyen ait la sensation d'être simplement sur un élément du site de la collectivité. C'est l'endroit où :

- Il saisit ses coordonnées une fois pour toute, elles rempliront automatiquement toutes ses démarches, on ne les lui demandera plus

- Il accède à des démarches en lignes (préremplis avec les informations qu'il a saisi dans son compte citoyen) et peut suivre les étapes de leur traitement.
- L'on va agréger et afficher des informations personnalisées le concernant, en rapport avec tous les services fournis par la collectivité (démarches en ligne, compte piscine, compte médiathèque, conservatoire, enfance, site web, abonnement à des flux d'info, paiements...)

Le portail agents

C'est la porte d'entrée des agents des services dans le système, il se compose :

- D'un atelier de conception des formulaires : l'endroit où les fonctionnaires habilités (les agents) vont concevoir les démarches en ligne. Outil extrêmement simple à prendre en main (2h de formation).
- D'une solution de conception de workflows : l'endroit où les fonctionnaires habilités (les agents) vont définir quel circuit va suivre la demande (démarche en ligne) d'un citoyen (1 journée de formation pour la prise en main).
- D'un backoffice : l'endroit où les fonctionnaires habilités vont traiter les demandes des citoyens, échanger avec les citoyens concernant leurs demandes lorsque c'est nécessaire (1/2 journée de formation pour la prise en main).

Le portail d'administration

C'est la porte d'entrée des agents en charge de l'administration du système, il se compose :

- D'une interface d'administration : Les fonctionnaires habilités (des agents du service informatique) administrent ici l'ensemble de la plate-forme (gestion des utilisateurs, des différents contenus et paramètres)
- D'une brique webservice : Brique intergicielle (middleware), qui sert à faire communiquer via une API webservice en JSON les applications de la collectivité (applications métiers et applications internes) et le Portail de services citoyen.

Échange d'informations avec les applications de la collectivité

Grâce à la brique Webservice, la solution permet d'échanger dans les deux sens des informations entre le portail de services citoyen et les applications (métiers ou génériques) de la collectivité. Par exemple :

- Afficher dans le compte citoyen l'information fournir par l'application médiathèque : "vous devez rendre ce livre demain".
- Afficher dans le compte citoyen l'information concernant les paiements effectués
- Gérer dans le compte citoyen les différents fils d'informations et abonnements aux newsletters offerts par la collectivité et les applications métiers
- Interroger le référentiel SIG de la collectivité pour les adresses et proposer au citoyen en cours de frappe le nom correct de sa voie
- Fournir à une application métier des données recueillies via un formulaire du portail de services au citoyen

Business Intelligence

Rapports interactifs, analyse multidimensionnelle, tableaux de bord... La solution permet d'exposer les données nécessaires pour les intégrer dans un outil de Business Intelligence quelconque. Cela permettra de :

- Explorer et analyser l'ensemble des données.
- Consolider toutes les sources de données de la collectivité.
- Mesurer la qualité des services offerts aux usagers.

Open Data

Grâce à notre brique intergicielle webservice, nous sommes en mesure d'exposer les données des différents référentiels utilisés par la collectivité et donc de faire de l'Open Data.

Plutôt que de réinventer la roue, nous préconisons d'utiliser en la matière les silots de données publiques existant comme <http://www.data.gouv.fr/> ou <http://www.nosdonnees.fr/>.

La plupart de ces sites fonctionnent avec un logiciel utilisant des formats d'import et d'export standard, CKAN. Notre brique interlogicielle implémente l'API webservice utilisée par CKAN et permet donc d'automatiser les échanges entre vos référentiels et les sites en question.

Inciter les collectivités et les administrations à contribuer à data.gouv.fr, plutôt qu'à créer leur propre dépôt, en leur proposant une solution de co-marquage leur permettant de diffuser facilement sur leur site un extrait de data.gouv.fr correspondant à leur territoire.

Fédération d'identité

Afin que l'utilisateur (agent ou citoyen) ne s'identifie qu'une fois sur les différents services, les comptes des différentes applications métiers sont liés au comptes sur la solution grâce au fournisseur d'identité. Le fournisseur d'identité garantit l'identité des utilisateurs dans tout le système. Notons que l'on peut mettre en service deux fournisseurs d'identité plutôt qu'un seul, un pour les citoyens et un autre pour les agents.

Les collectivités peuvent avoir plusieurs référentiels utilisateurs (base de données utilisateurs), le fournisseur d'identité est capable de s'y connecter simultanément. L'utilisation de ce fournisseur d'identité présente plusieurs intérêts :

- Seul le fournisseur d'identité est exposé sur le Web, les référentiels utilisateurs restent bien protégés au sein du SI de la collectivité.
- Il n'y pas d'identifiant unique en circulation : conformément aux recommandations de la CNIL et du RGS, la solution fait circuler des pseudonymes entre les applications et le fournisseur d'identité, jamais un identifiant unique.
- Le fournisseur d'identité est multi-protocole, il supporte l'authentification pour des services utilisant SAML, OpenID, Shibboleth, Certificats X509, Oauth, CAS, RSA, réseaux sociaux, etc.)

Accédez à <http://www.entrouvert.com/fr/identite-numerique/> plus d'information concernant la gestion d'identité

Le fournisseur d'identité va aussi garantir l'identité du citoyen auprès de Mon Service Public.

MSP, Mon Service Public

Ce portail de l'e-administration française offre des démarches administratives en ligne nationales. Le fournisseur d'identité permet de lier le compte citoyen avec un compte sur MSP, ce qui signifie que le citoyen n'aura pas à se réidentifier pour effectuer des démarches nationales, qu'il pourra utiliser des documents stockés sur MSP pour alimenter ses démarches locales et réciproquement.

L'offre SaaS

Pour les collectivités qui le souhaitent, nous proposons un abonnement annuel leur permettant de nous déléguer l'hébergement et la maintenance de la solution.

Hébergement et maintenance de la solution

L'hébergement, la maintenance corrective et les sauvegardes sont comprises dans l'abonnement de la collectivité.

Au quotidien est en évolution permanente. Entr'ouvert et la communauté du libre travaillent afin de développer de nouvelles fonctionnalités. Les développements sont régulièrement reversés pour l'ensemble des utilisateurs par l'intermédiaire de nouvelles versions. À chaque version, nous mettons à jour les installations de nos clients. Ces mises à jour peuvent corriger des bugs mineurs, améliorer l'ergonomie de certaines parties du portail ou ajouter de nouvelles fonctionnalités. En cas de mise à jour importante nous présenterons les modifications à la collectivité afin de sensibiliser les gestionnaires et administrateurs aux nouveautés.

Dans le cas de demandes spécifiques liées à une évolution du portail nous évaluons le travail nécessaire à sa mise en place mais également s'il s'agit d'une évolution bénéfique à la communauté ou liée aux usages spécifiques de la collectivité. À l'issue de cette évaluation, la demande fera éventuellement l'objet de l'élaboration d'un devis.

Tarifs

À définir

Démonstration

À faire (ou pas).

Partage de formulaires

<http://www.au-quotidien.com/fr/community/> (ou autre)

Les logiciels

- Le compte citoyen (il faut pas dire portail), nom ?
- Les démarches en lignes (w.c.s. ?)
- L'atelier de formulaires, nom ?
- L'appli de workflow, nom ?

- Backoffice, nom ?
- Authentic 2.0
- Passerelle
- Interface d'admin, nom ?