

## Publik - 8ème\_réunion - # 2

La 8ème réunion du Club des utilisateurs Publik s'est tenue, le mercredi 4 décembre 2019, au Musée de la Cour d'Or, à l'invitation de Metz Métropole, nous les remercions chaleureusement ; le succès de cette journée tient en bonne partie à la qualité de leur accueil et au lieu mis à disposition.

## Matinée

### Présentation du projet messin par Anne Adam et Olivier Renard

Présentation très intéressante et complète d'un projet de mutualisation à l'échelle d'un territoire : 37 communes impliquées. Focus sur Fabrik, un outil méthodologique pour accompagner les communes de la métropole dans la construction de leurs démarches sur Publik : à mettre entre toutes les mains : <https://metz.test.entrouvert.org/>

NB : c'est fait avec Publik, naturellement.

À noter également, la sobriété et légèreté (600 ko) de la charte graphique utilisée de connectMetz (<https://services.metzmetropole.fr/>).

## Nouveautés 2019

### Outils collaboratifs et développements mutualisés

Rappel sur les outils existants (liste de diffusion, <https://catalogue.publik.love/>) et l'ouverture de Tracim (<https://publik.tracim.fr>), en conséquence de quoi le Bistro (<https://bistro.entrouvert.com>) va fermer prochainement.

Intervention de Rouen pour rappeler une demande émise lors du Club de juin 2019 : mettre en place des réunions téléphoniques entre utilisateurs. Réponse d'Entr'ouvert : nous disposons de plusieurs conférences téléphoniques qui peuvent être mises à disposition ; des discussions, par exemple pour échanger sur des cas d'usages, sont donc envisageables facilement.

## Après-midi

### Atelier connecteurs

Un connecteur :

- À quoi ça sert ?
- On passe par passerelle, à quoi sert passerelle ?
- Mais comment peut-on se passer de passerelle ?

Retour d'expérience de Vénissieux :

- Recherche d'un quartier dans le Système d'Information Géographique
- Recherche des infos agents dans le Système d'Information Ressources Humaines  
Vénissieux souhaiterait partager ses développements.

Demande des participants : disposer de la documentation des connecteurs directement dans Passerelle, si possible.

Réponse d'Entr'ouvert : nous prévoyons de rajouter un champ dans passerelle permettant d'indiquer directement l'url d'une page wiki sur redmine qui viendra apporter des compléments documentaires sur le connecteur.

### Atelier Publik 2020 / Publik Studio

Publik2020 : intégration possible de Tracim parmi les logiciels Publik2020, à noter que le département du Calvados est en cours de test de cette solution, en parallèle avec NextCloud.

Propositions bienvenues d'un nouveau nom pour Publik 2020, ; si vous ne trouvez rien de mieux, du côté d'Entr'ouvert on est assez partant pour "Enlarge your Publik".

## Roadmap 2020

La roadmap Publik est visible en ligne : [https://dev.entrouvert.org/projects/publik/issues?query\\_id=241](https://dev.entrouvert.org/projects/publik/issues?query_id=241)

Cette roadmap est amenée à évoluer en cours d'année en fonction des financements apportés par les utilisateurs actuels et les demandes exprimées dans les documents de marchés publics des nouveaux utilisateurs entrants.

En plus des évolutions proposées par Entr'ouvert, les points suivants ont été évoqués par les utilisateurs présents :

- Payfip
- Case à cocher pour "cocher" tous les champs dans le paramétrage de l'affichage des colonnes dans la vue par formulaire
- Pouvoir exporter le "parcours" de l'utilisateur dans le traitement d'une demande (notamment la liste des statuts)
- Possibilité de rajouter des "bloc de champs" sur les formulaires : un développement mutualisé est proposé sur le sujet
- Pouvoir contrôler, via des rôles, l'affichage des éléments sur la page résumé de la demande dans le BO ; réponse d'Entr'ouvert : cela nous paraît compliqué pour le moment, mais le cas d'usage, évoqué par Strasbourg pourra être réglé avec la nouvelle action "Initialisation d'un brouillon" et la création de "sous-demandes"
- Inscription simultanée à plusieurs événements avec, sur le FO, une liste à choix multiple et, dans le BO, une inscription multiple avec un seul appel webservice ; retour Entr'ouvert : des réflexions sont en cours autour de la notion de méta-agenda.

## Appréciation

L'équipe Entr'ouvert présente a beaucoup apprécié cette journée, divers retours de votre part nous laisse penser que ce fut partagé. Nous avons constaté une forte augmentation du niveau de compétence moyen des participants, c'est réellement spectaculaire : l'autonomisation, ça marche.

Le partage d'expériences est toujours plébiscité, la longue pause déjeuner était parfaite. Merci de vous être prêtés au jeu de la fiche de présentation complétée à l'avance, ces fiches sont disponibles ci-dessous.

## Annexe, fiches de présentation des participants

### Département du Calvados

Descriptif (ouverture en décembre 2013) :

- Fin 2013 : APA en ligne sur une plateforme "Au quotidien" (i.e. ancêtre de Publik)
- 2017: Début d'une opération 100% démarches en ligne
- 2017-2018 : mise en ligne de demandes de subvention : APCR (aide aux communes rurales), échanges scolaires (collèges), sport et manifestations, patrimoine, comités de jumelages... en interne : frais de déplacement des élus, adhésion COS
- 2019 : passage à Publik
- 2020 : projet d'ouverture d'un portail de démarches agents

Évolutions envisagées :

- poursuite de notre projet 100% démarches en ligne
- rendre les démarches en ligne plus facilement accessibles en lien avec la mise en conformité et accessibilité (portail de démarches)
- création et mise en ligne d'un portail pour les démarches internes avec Publik (actuellement fait sous Jahia donc pas de workflow)
- poursuite de la mise en conformité RGPD de toutes les démarches : informations aux usagers, politiques de protection des données...

### Ville de Nancy

Descriptif (ouverture au printemps 2016) :

- Premiers formulaires mis en ligne en juin-juillet 2016 (environ 30aine), phase préliminaire
- Décembre 2016 : phase opérationnelle avec plus de 60 formulaires
- À ce jour, plus de 180 000 demandes déposés (près de 65 000 par an en moyenne) dans 115 formulaires internes et externes accessibles ; 250 agents formés à Publik.

Évolutions envisagées :

- Interfacer Publik à un parapheur électronique pour développer les formulaires internes à la collectivité qui demandent des visas hiérarchiques.
- Améliorer la partie statistique et rendu graphique

### Département du Nord

Descriptif (ouverture en octobre 2017) :

- septembre 2017 : ouverture d'un centre de contact pour les services sociaux (UTPAS) d'un territoire du Département
- novembre 2017: le portail Agent de Publik est utilisé pour l'enregistrement et le suivi des appels reçus par le centre de contact
- octobre 2019 : les compétences du centre de contact sont élargis à d'autres appels et à la prise de rendez-vous "Orientation des allocataires du RSA". Publik aussi !

Évolutions envisagées :

- pour 2020 : amélioration du module RdV de Publik, ouverture d'un autre centre de contact sur un autre territoire.
- ce qui pourrait être fait : élargir le module rdv à d'autres types de rdv, ouvrir un portail Usagers, développer les connexions avec notre progiciel d'action sociale (IODAS)

## Ville de Metz

Descriptif (ouverture en janvier 2018), Mise en œuvre de ConnectMetz :

- Reprise de l'existant et développement de formulaires pour des démarches municipales (dont démarches mutualisées avec Metz Métropole, en particulier pour les signalements d'anomalies sur le domaine public).
- Les démarches en place concernent des démarches ponctuelles (inscription à des évènements ou dispositifs) ou permanentes

Évolutions envisagées :

finaliser l'intégration système et mettre Publik au cœur des dispositifs de démarches et d'information dès lors qu'orienté usager (intégration des fonctionnalités des portails annexes dans un espace personnalisé usager) pour faire de ConnectMetz l'espace de référence numérique pour les citoyens/usagers.

## Metz Métropole

Descriptif (ouverture en septembre 2018) :

- Créer une plateforme territoriale pour permettre à la métropole et ses 44 communes d'offrir des services en ligne, de se faire le relais l'une l'autre des demandes des usagers.
- Démarches en cours autour du signalement d'une anomalie sur le domaine public, sur les déchets, pour les scolaires de l'Opéra-Théâtre, démarches Ville de Metz.
- Développement en cours sur d'autres démarches Déchets.

Évolutions envisagées :

Développer de nouveaux services, notamment l'offre culturelle pour les scolaires et l'offre communale, avec des services communs aux diverses communes de la métropole.

## Toulouse Métropole et Mairie de Toulouse

Descriptif (ouverture en 2018) :

- Migration du portail E-administration citoyen et des téléservices existant montoulouse.fr (Ville de Toulouse) sur Publik
- Ouverture d'un portail de démarches métropolitaines Toulouse Métropole sur Publik (septembre 2019) : demande de composteur, paiement, prise de RdV encombrants.
- Lancement de nouvelles démarches full Publik, mise en œuvre du Portail Agent Métropolitain via le back-office du Portail Publik Toulouse Métropole.

Évolutions envisagées :

- Portail Agent Métropolitain via le back-office de Publik (agents métropolitains et communaux).
- Démarches agents et usagers en mobilité ++ : démarches intégrant cartographie, progressive web app, mode offline, suivi des demandes.
- Avant-vente auprès des petites communes (nouvelles instances Publik pour leurs propres démarches) et organisation d'une structure pour assurer le support.
- Mise en œuvre d'un Allo Métropole et extension de l'offre Publik aux guichets communaux

## Ville de Vénissieux

Descriptif (ouverture en 2019) :

- Prises de RDV en ligne
- Location de salles (interface avec logiciel métier, paiement en ligne)
- Gestion des signalements usagers
- Gestion des recrutements (demandes de recrutement, candidatures en ligne et sélection, constitution du dossier administratif)
- Gestion des arrivées, départs et dotations (téléservice interne)
- Demandes de subventions
- Sondages en ligne

Évolutions envisagées :

- Centraliser la relation usager via l'outil Publik
- Développer les téléservices internes (demandes de prestation avec workflow élaboré) afin de rationaliser les processus de la collectivité
- Développer les téléservices gérant les inscriptions des usagers (sports, jeunesse,...)
- Intégrer les circuits de signature (via certificat électronique) concernant les arrêtés
- Intégration des flux d'archivage

## Département des Alpes-Maritimes

Descriptif (ouverture en janvier 2019) : à terme, fournir un accès unique pour les usagers du Département afin qu'ils puissent réaliser un maximum de démarches dématérialisés.

## Rouen

Descriptif (ouverture en février 2019) :

- Reprise d'une 50aine de démarches déjà en ligne (sur CMS du site web) avec ajout d'un suivi pour l'utilisateur
- Mise en place de démarches emblématiques : subventions aux associations, organisation d'événements...
- Amélioration de l'efficacité interne et forte conduite du changement dans les services
- Déploiement à terme de 300 démarches en ligne

Évolutions envisagées :

- Mise en ligne de démarches auprès de professionnels à fort impact pour la collectivité
- Industrialisation des process et de grandes familles de démarches

## Conseil départemental de la Haute-Garonne

Descriptif (ouverture en juin 2019) :

- Première brique consacrée aux usagers du transport scolaire gratuit (bénéficiaires et professionnels).
- Développements en cours : démarches dans le domaine de la solidarité et de la culture, connecteurs avec les portails métiers existants (fédération d'identité et échanges d'informations).

Évolutions envisagées :

- Analyser la relation usager des différents services pour identifier de nouvelles démarches.
- Renforcer l'articulation entre le déploiement de Publik et la refonte de la politique d'accueil du département.
- Renforcer la communication en interne autour de Publik auprès des décideurs et des acteurs de la relation usager.
- Privilégier Publik pour répondre aux besoins de GRU du département par rapport aux autres solutions (portails métiers, solutions portées par les start-ups d'État, ...).

## Clermont Auvergne Métropole

Descriptif (ouverture en juin 2019) : le projet a débuté par la mise en place de Publik afin de gérer les demandes d'urbanisme pour le service mutualisé d'instruction de la métropole, il s'est petit à petit modifié en un réseau de portails pour la métropole et ses communes. L'idée est de mettre en place un compte de territoire porté par une marque neutre sans référence à l'une des collectivités.

Évolutions envisagées : En se basant sur le concept de marque commune, avoir un portail pivot servant d'annuaire de démarches et renvoyant sur le bon portail, quel que soit la collectivité.

## CNIL

Descriptif (ouverture en février 2020) : bascule progressive sur Publik de l'ensemble des démarches en ligne (particuliers & professionnels), mise en place d'un portail usager, pré-traitement (complétude) dans Publik avant import dans l'outil métier.

Évolutions envisagées : on continue ce qui est prévu i.e. remplacement des téléservices par Publik, utilisation en interne également (sondages, moyens généraux, processus RH...)

## Métropole du Grand Nancy

Descriptif (ouverture prévue en avril 2020) :

- Faciliter les démarches et échanges avec l'administration.
- Simplifier la vie du citoyen dans ses relations quotidiennes avec la collectivité.
- Offrir un service dématérialisé transverse multiple (site Web, applications mobiles...).
- Proposer un point d'entrée unique et sécurisé à un ensemble de e-services (téléservices).
- Remplacement/adaptation des formulaires en place

Évolutions envisagées :

- Mutualisation des GRU présentes en vue de la mutualisation probable entre la ville centre et la métropole.
- Un accès en mobilité plus présent
- Prise en compte de l'inclusion numérique

## Fichiers

Presentations\_ClubPublik\_x5\_2019-12-04.pdf

2,99 Mo 20 décembre 2019

Brice Mallet