

## Publik - 9ème\_réunion - # 2

La 9ème réunion du Club des utilisateurs Publik s'est tenue sur deux matinées (les 2 et 3 décembre 2020) à distance, via une plateforme Big Blue Button (du fait de la pandémie Covid-19, il n'y a pas eu de session du Club tenue au printemps 2020). Ce format en visio-conférence était une première et nous avons été agréablement surpris par la qualité des échanges qui furent possibles ; de plus ce format à distance favorise la participation puisque nous étions plus de 90 en ligne (en comparaison, nous étions l'année dernière, réunis à Metz, une 40aine).

La remontée des questions par chat s'est révélée très efficace, nous avons ainsi pu répondre, en temps réel, à la quasi-intégralité des questions posées durant les interventions.

## Matinée du 2 décembre

### Nouveautés 2020

Présentation par Entr'ouvert, Marie Kuntz.

Cette présentation a été l'occasion par les utilisateurs de Publik d'exprimer leurs satisfactions sur ces évolutions récentes mais aussi de réclamer de nouvelles fonctionnalités. Les demandes ayant suscitées le plus de "+1" sur le chat :

- plus de documentation rédigée sur les fonctionnalités "Studio" mais plus globalement sur toutes les fonctionnalités (certaines fonctionnalités ne sont décrites que dans les mises à jour) ; des cas d'usages explicités, des vidéos seraient les bienvenues
- pouvoir personnaliser le message d'erreur affiché à l'utilisateur lorsque une regex n'est pas respectée
- pouvoir supprimer, par l'utilisateur, un bloc de champ en trop sur le formulaire

### Pour action, à suivre

Lors de cette séance, plusieurs utilisateurs ont plébiscité l'idée d'organiser des présentations de fonctionnalités, sur base de cas d'usages, par une collectivité elle-même.

Entr'ouvert mettra à disposition un salon sur la plate-forme Big Blue Button et pour amorcer le mouvement Marie propose une démonstration de réalisation d'une "base de connaissance" :

- mardi 26 janvier 2021 à 11h00
- <https://formulaires-www.entrouvert.com/inscription-aux-evenements-du-club-utilisateurs/>
- <https://bbb.entrouvert.com/b/mar-4bd-ihf-obh>

## Accueil et guichet unique

Présentation par Entr'ouvert, Pierre Cros.

Les retours principaux exprimés durant la présentation :

- pouvoir plus facilement gérer un affichage différencié des formulaires, selon qu'il soit saisi en "front" (par l'utilisateur) ou en "back-office" par un agent (exemple : ne pas avoir à gérer plusieurs variables)
- mieux gérer les statistiques en fonction du canal entrant utilisé
- prendre en charge les demandes exprimées sur les réseaux sociaux, mais ce qui impliquera de disposer d'un "bon" moyen pour faire comprendre à l'utilisateur que "la suite" i.e. la réponse, sera fournie dans la GRU

Les séances de partage entre utilisateurs, évoquées lors de la séance précédente, pourraient débiter par une présentation de Publik utilisé pour un accueil au guichet (ou dans un centre d'appels) par les collectivités l'ayant mis en place ; autre sujet possible : expliquer l'intervention du Community Manager de la collectivité : à vous de jouer.

## Les retours des utilisateurs pendant cette première matinée

La liste ci-dessous n'a pas vocation à être exhaustive, les échanges sur <https://publik.tracim.fr> sont bienvenus pour poursuivre la discussion.

- évaluation dynamique des événements afin que la description retournée soit à jour si celle-ci a été modifiée depuis la création de l'évènement ; aussitôt exprimé, aussitôt fait : [#48877](#) et [#49034](#) disponibles en recette cette fin décembre pour mise en production le 14/01/2021
- meilleure ergonomie des agendas événement affichés en back-office pour les agents traitants, à décider si cela doit passer par une possibilité de tri, un affichage hebdomadaire/mensuel ou autres
- pouvoir définir des limitations dans chrono, par exemple pour ne pas proposer de dates à un usager qui aurait déjà un rendez-vous positionné sur une date précise
- la récente fonctionnalité de téléchargement de tous les fichiers pourrait évoluer pour que seules les pièces jointes définitives (si

remplacement de la pièce jointe en cours de work-flow) soient prises en compte : il serait envisageable de n'exporter que les fichiers mis en données de traitement

- export et import des modèles de courriels (depuis la recette vers la production) ; on vous a entendu : [#46094](#) est déjà en recette en cette fin 2020, sera disponible en production le 14/01/2021
- des catégories pour classer les ressources seraient bienvenues (remarque : évolution qui pourrait être intégrée à la création de catégorie pour les workflows, évolution chiffrée à 3000 € HT, cf. [#48457](#))
- le rattachement d'un usager à une demande en cours de saisie (nouvelle fonctionnalité de fin novembre 2020), devrait idéalement intégrer plus d'éléments que les seuls prénom-nom ([#49039](#))
- pour la saisie back-office, l'ajout d'un fichier (copie du courrier) est souhaité, mais avec différenciation entre le front et le back ([#49041](#))
- les vues de traitement par formulaire ayant beaucoup plu, il est maintenant demandé une vue globale personnalisable
- statistiques sur les connexions, dont FranceConnect ; visualisation des comptes FranceConnect dans la liste des utilisateurs ([#28210](#))

## Matinée du 3 décembre

### Retour d'expérience studio

Présentation par Toulouse, Jérôme Romani

La métropole et la ville de Toulouse ont décidé de ré-internaliser le savoir-faire de création de démarches, pour ce faire l'équipe initiale de de 2 personnes est maintenant constituée de 5 agents. La mise en œuvre de Publik Studio contribue parfaitement à cette stratégie.

### Roadmap 2021

Présentation par Entr'ouvert, Pierre Cros

La roadmap Publik est disponible en ligne :

[https://dev.entrouvert.org/projects/publik/issues?query\\_id=268](https://dev.entrouvert.org/projects/publik/issues?query_id=268)

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

Nous lancerons les appels à financements mutualisés prochainement mais si vous êtes d'ors et déjà intéressé-e-s par un développement particulier, n'hésitez pas à vous manifester.

Nota bene : la contribution à un financement mutualisé ne renchérit pas le coût de votre maintenance annuelle car la maintenance de ces nouveaux développements, intégrés dans le cœur de Publik, est mutualisé sur l'ensemble des utilisateurs.

### Les retours de la seconde matinée

Vos demandes :

- les manques des fiches versus sources de données csv : projections, dédoublonnage, alimentation par annule-remplace, limitation due au type de champ, affichage d'un texte long à améliorer (NB : ce dernier point fait partie de la roadmap : [#49206](#)) ; il s'agit plus d'un manque de documentation (que nous allons étoffer) qu'un manque réel de fonctionnalités
- la limite d'un seul gabarit par vue est handicapante ; en effet, il pourrait être envisagé plusieurs gabarits pour les fiches, définis quand on enregistre une vue personnalisée comme source de données
- pouvoir disposer de cartes, avec marqueurs, dans les formulaires wcs : ce sera possible à compter de janvier 2021
- fonds de carte supplémentaires et activables, en front
- distinguer les comptes agents des comptes citoyens dans la liste des utilisateurs
- rendre le bouton "retour au listing" beaucoup plus visible pour les agents : remarque pertinente, du coup nous l'avons fait de suite : [#49073](#)
- pouvoir paramétrer des masques de saisie (pour n° de téléphone, n° SIREN...)
- pouvoir dupliquer un statut, une action de workflow comme on duplique un champ de formulaire
- génération d'un QRcode par demande (aurait été utile pour la distribution de masques)
- paramétrage du libellé du bouton "Valider" de l'action d'affichage de formulaire et/ou possibilité de ne pas l'afficher du tout
- discussion ouverte sur les demandes internes (formulaires à l'attention des agents) : deuxième instance ou pas, suivi des demandes... comme l'année dernière, en fait !

Et un autre sujet pouvant faire l'objet d'un partage entre vous, utilisateurs : la génération d'arrêtés directement depuis Publik (cas d'usages existant à Rouen, Vaulx-en-Velin, Tours...)

#### Fichiers

Publik\_Club-Utilisateur\_2020-12-02-03.pdf

504 ko

07 janvier 2021

Brice Mallet