



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

HubEE

Hub d'Échange de l'État

FAQ HubEE

Version 1.0.0

<https://hubee.numerique.gouv.fr>

Table des matières

Portail HubEE.....	3
Informations Générales	3
Authentification.....	6
Gestion des abonnements.....	11
Gestion des télédossiers.....	13
Gestion des utilisateurs	18
Généralités sur les démarches	24
Démarche CertDc.....	24
Démarches du site « service-public.fr » :	25
HubEE – Intégration des données dans un logiciel métier	27

Portail HubEE

Informations Générales

Qu'est-ce qu'HubEE ?

- Le Hub d'Échange de l'État (HubEE) est une plateforme pour l'échange et le partage des documents administratifs inter-administration ou entre les Usagers et l'Administration. HubEE est au cœur des flux d'échanges entre :
 - D'une part, les Opérateurs de Service en Ligne (OSL) chargés de mettre en ligne les téléservices tels que la DILA, la DGS et la CNAF ;
 - Et d'autre part, les Services Instructeurs (SI) qui sont des administrations publiques : mairies ; conseils départementaux ; ministères ; opérateurs de la protection sociale etc.).
- HubEE remplace au fur et à mesure la Plateforme d'Échange et de Confiance (PEC) et son Portail web dénommé GuS. Il permet aux communes (non encore raccordées à la PEC) de s'abonner aux démarches en ligne proposées par Service-Public.fr ainsi qu'à la démarche CertDc (certificats de décès).

HubEE dispose d'un Portail web qui permet également d'accéder aux télédossiers issus des démarches en ligne pour toutes les communes ne pouvant ou ne souhaitant pas intégrer les données directement dans leur logiciel métier.

Qu'est-ce qu'une démarche en ligne ?

- Une démarche en ligne (ou téléservice) permet la dématérialisation d'une procédure administrative : demande d'un acte de naissance à la mairie, dépôt d'un dossier d'urbanisme, demande de RSA, demande de correction d'état civil auprès de l'INSEE, pré-demande de PACS, transmission du volet administratif du certificat de décès...
- Ces démarches en ligne visent donc à transmettre une demande auprès d'un Service Instructeur (SI) chargé du traitement de la demande, ou à l'ensemble des services instructeurs (SI) dans le cas où la démarche est traitée par plus d'un service instructeur (SI), par exemple : « je change de coordonnées » ou « transmission du volet administratif du certificat de décès (CertDc) ».

L'utilisation du Portail HubEE et l'abonnement aux démarches sont-ils obligatoires ?

Si votre commune dispose d'un compte sur la PEC, vous serez dans l'obligation de basculer sur le Portail HubEE pour l'ensemble des démarches auxquelles vous êtes abonnées car la PEC va s'arrêter **fin décembre 2021**, pour toutes les démarches du bouquet de services.

Pour toutes les autres communes, il s'agit d'une opportunité d'offrir des services dématérialisés à vos concitoyens, de raccourcir les temps de traitement des demandes et pouvoir les traiter quel que soit mon lieu de travail.

L'abonnement aux démarches sur HubEE est-il payant ?

- L'abonnement aux démarches sur HubEE n'est pas payant pour les communes.
- Un abonnement est nécessaire pour chacune des démarches pour lesquelles vous souhaitez recevoir les télédossiers via HubEE

Quelles sont les modalités d'accès aux télédossiers et comment les choisir ?

Un Service instructeur peut accéder aux télédossiers via deux modalités distinctes : API ou Portail.

- La modalité d'accès « API » signifie que les télédossiers seront disponibles via le logiciel installé dans la commune (*cf. rubrique / HubEE : Les API*)
- La modalité d'accès « Portail » permet de télécharger les télédossiers via le Portail HubEE.

Une seule modalité d'accès est possible pour un abonnement à une démarche, mais elles peuvent être différentes d'une démarche à l'autre : AEC en mode API et RCO en mode Portail par exemple.

Ce choix peut être effectué si l'utilisateur dispose du rôle « Gestion des abonnements » sur le Portail HubEE.

Puis-je passer d'une modalité d'accès à l'autre ?

Il est tout à fait possible de passer d'une modalité d'accès à l'autre. Néanmoins les anciens télédossiers ne pourront plus être modifiés, ils devront donc tous être traités avant cette bascule.

Devrons-nous traiter les télédossiers des usagers directement dans le Portail HubEE ou est-ce qu'il permet uniquement de récupérer les télédossiers ?

Le Portail HubEE vous permet de récupérer les télédossiers des usagers pour les démarches auxquelles ma commune est abonnée.

Pour certaines d'entre elles, vous aurez la possibilité d'échanger avec l'utilisateur pour lui demander des compléments (fonction message) ou lui transmettre des documents. La mise à jour des télédossiers sur le Portail HubEE permet d'informer l'utilisateur de la prise en charge de sa demande et de suivre l'avancée de son traitement. Cela évite de nombreux coups de fils à ma commune.

Puis-je accéder dès maintenant à HubEE ?

- Si ma commune utilise le Portail GuS, pour une des démarches du bouquet de services, vous serez informés par mail de la date à laquelle vous basculerez sur le Portail HubEE. Cette bascule se fera dans le dernier trimestre 2021, et nécessitera des opérations de création de comptes utilisateurs au préalable. Ne vous inquiétez pas, la procédure vous sera transmise en amont.
- Si l'un des logiciels de ma commune est raccordé à la PEC via un service SFTP, vous devez prendre contact avec le ou les fournisseurs de logiciels pour connaître la date de mise à disposition de l'API HubEE.

Jusqu'à quand pourrons-nous récupérer les démarches des utilisateurs via la Plateforme d'Échange et de Confiance (PEC) / Portail GuS ?

La PEC restera active jusqu'à la fin décembre 2021.

Pour les démarches raccordées en mode API, si la bascule vers HubEE n'a pas pu être faite avant cette date vous devrez passer par le Portail HubEE pour télécharger manuellement les télédossiers.

Est-ce que le Portail HubEE fonctionne différemment du Portail GuS ?

- Le Portail HubEE reprend les principes de fonctionnement du Portail GuS et ne modifie pas le contenu des données échangées avec les usagers.
- Il apporte une interface modernisée et peut être utilisé en mobilité (tablette, smartphone). Il est également accessible aux utilisateurs en situation d'handicap (conformité RGAA).

- Le Portail HubEE est encore en évolution afin d'enrichir ses usages. Nous vous tiendrons informés au fur et à mesure des nouvelles fonctionnalités mises en œuvre.

Quelles sont les démarches en ligne qui transitent par HubEE ?

- La démarche CertDc est opérationnelle depuis le mois de mai 2021
- Les démarches AEC, DDPACS, RCO et DHTOUR ouvrent en septembre 2021
- La démarche JCC sera active courant octobre 2021
- La démarche DOC sera abandonnée en juin 2022 et ne sera pas reprise sur le Portail HubEE. Cette démarche est remplacée par les outils mis en œuvre dans le cadre du projet « Démat ADS » mis en œuvre dans le cadre de la loi ELAN. Vous trouverez les informations utiles sur le net.

Où puis-je retrouver de la documentation sur le Portail HubEE ?

Le guide d'utilisation détaillé du Portail HubEE est disponible sur le site <https://partenaires.service-public.fr> dans l'espace « Actu bouquet de service maries » [ici](#).

J'ai un problème avec le Portail HubEE, que dois-je faire ?

Merci de prendre contact avec le support HubEE par mail à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Ma commune travaille avec un fournisseur de logiciel d'État civil, devons-nous le contacter afin d'accéder au Portail ?

Ce n'est pas une obligation car vous pouvez également accéder aux télédossiers via le Portail HubEE.

Mais le mode « API » permet d'intégrer directement les données au sein des logiciels. Cela vous fait donc gagner du temps car vous n'avez pas de ressaisie à faire. Cela améliore également la qualité des données car une erreur de saisie est vite arrivée.

Authentification

Comment accéder au Portail HubEE

Utilisez un des navigateurs standard du marché (Google Chrome, Firefox ou Edge) et saisissez l'adresse suivante :

<https://hubee.numerique.gouv.fr>

Comment puis-je créer un compte ?

Seuls les utilisateurs disposant du rôle « Gestion des utilisateurs » sont en capacité de créer des comptes. Si vous souhaitez avoir ce rôle, vous devez vous rapprocher de l'administrateur local HubEE de la commune. Il y en a forcément un.

La création d'un compte est-elle obligatoire ?

- Non, si vous accédez aux télédossiers via le logiciel de leur commune.
- Oui, si vous accédez aux télédossiers via le Portail HubEE

Dans les 2 cas, il est par contre impératif qu'au minimum 2 personnes disposent d'un compte d'administrateur local HubEE pour la gestion des abonnements et suivant le cas, également pour la gestion des comptes utilisateurs.

Comment puis-je me connecter ?

- Pour se connecter, une fois votre compte créé par l'administrateur local HubEE de ma commune, je dois disposer **d'un identifiant et d'un mot de passe**.
- Si je n'ai pas d'identifiant de connexion, je dois me rapprocher de l'administrateur local HubEE de ma commune.

Comment trouver mon identifiant ?

L'identifiant d'un utilisateur correspond à son adresse email personnelle au sein de la commune. Seules les adresses email personnelles sont autorisées pour l'accès au Portail HubEE. C'est une obligation réglementaire.

Il est donc quasi impossible de perdre son identifiant HubEE.

Si toutefois je devais changer d'adresse mail, l'administrateur local de ma commune devra inactiver mon compte et en créer un nouveau avec ma nouvelle adresse mail.

Il m'est impossible de créer mon mot de passe, j'ai le message d'erreur suivant : « Le mot de passe saisi ne respecte pas les conditions de sécurité exigées : 8 caractères avec au moins un chiffre, une majuscule et un caractère spécial. ».

Je vérifie que j'ai bien respecté la règle et que :

- Le ou les caractères spéciaux choisis figurent parmi les suivants : ! @ # \$ % & * ()

J'ai réussi à réinitialiser / créer mon mot de passe cependant je n'arrive pas à me connecter au Portail, que faire ?

Avez-vous pensé à vérifier l'adresse utilisée ? La bonne adresse à saisir dans mon navigateur est celle-ci : <https://portail.hubee.numerique.gouv.fr>.

Comment retrouver mon mot de passe ?

Vous avez oublié le mot de passe que vous saisissez lors de la création de votre compte ?

Rien de plus facile,

- Je me connecte au Portail HubEE : <https://hubee.numerique.gouv.fr> et cliquez sur « mot de passe oublié ».
- Je reçois un mail avec un lien me permettant de saisir un nouveau mot de passe.
- Je clique sur le lien présent dans l'email pour saisir mon nouveau mot de passe
- J'accède au Portail HubEE avec mon nouveau mot de passe

Pourquoi le Portail HubEE me demande de changer mon mot de passe ?

Mon mot de passe doit être changé tous les 6 mois pour des questions de sécurité et conformité à la réglementation.

Passé ce délai, le portail HubEE me demande donc de modifier mon mot de passe à ma première connexion. Ce nouveau mot de passe est à nouveau valide pendant 6 mois

Je n'arrive pas à me connecter au Portail HubEE car l'adresse mail communiquée n'est pas correcte, que faire ?

Il n'est pas possible de modifier mon adresse mail car elle sert d'identifiant pour la connexion. Je dois me rapprocher de mon administrateur.trice local.e de ma commune afin de désactiver le compte en erreur et de me créer un nouveau compte avec la bonne adresse mail.

Je n'arrive pas à me connecter à mon compte HubEE, j'ai l'un des messages d'erreur suivants (dans un encadré rouge) :

« Authentication Error! Something went wrong during the authentication process. Please try signing again. » Ou « Erreur d'authentification ! Quelque chose s'est mal passé pendant le processus d'authentification. Veuillez essayer de vous connecter à nouveau. » Ou « Suspicious authentication attempts found : Suspicious login attempts found during the authentication process. Please try signing in again. »

1. Je dois vider le cache de mon navigateur ou ouvrir une fenêtre en navigation privée et procéder à la connexion en passant par l'url suivante : <https://portail.hubee.numerique.gouv.fr> afin de me connecter ;
2. Sinon, je dois utiliser la fonctionnalité mot de passe oublié afin de régénérer un nouveau mot de passe et me connecter via l'url suivante : <https://portail.hubee.numerique.gouv.fr>
3. Si le problème persiste, je prends contact avec le support HubEE : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Pourquoi est-ce que l'on me demande une « Vérification de l'OTP » ?

Cela signifie que je suis un acteur de type « administrateur local » ou « délégué technique » au sein du Portail HubEE et que je dispose de droits étendus.

C'est pour cette raison que la sécurité est renforcée et que je suis systématiquement soumis à une double authentification afin d'accéder au Portail HubEE.

En me connectant au Portail HubEE, je constate que mon compte utilisateur est désactivé, comment faire pour y accéder ?

J'ai reçu plusieurs relances m'invitant à me connecter au Portail HubEE afin d'éviter la désactivation de mon compte. Ces relances sont réalisées au bout de 60 jours d'inactivité, puis 90 jours et mon compte est désactivé au bout du 120^e jour d'inactivité.

Si malgré ces relances, je ne me suis pas connectée à temps, je dois me rapprocher de mon administrateur.trice local.e afin qu'il réactive mon compte.

HubEE me signale que mon compte est bloqué, que faire ?

Au bout de 5 tentatives d'authentification infructueuses (mot de passe erroné), HubEE bloque votre compte pendant 15min la première fois, puis ce temps double à chaque fois que vous rebloquez votre compte.

Je suis déconnecté automatiquement du Portail HubEE alors que je n'ai pas cliqué sur le bouton « Déconnexion », que faire ?

Il est possible que j'aie laissé la page du Portail HubEE ouverte sans faire d'action depuis trop longtemps. En effet, je suis déconnecté automatiquement du Portail HubEE au bout de 60 minutes d'inactivité.

Pas de soucis, il suffit de fermer la page, voir le navigateur, et de me reconnecter au portail.

J'aimerais enregistrer mon identifiant et mot de passe dans mon navigateur, est ce possible ?

Certains navigateurs proposent d'enregistrer les identifiants et mots de passe. Nous vous le déconseillons, car si une personne malveillante venait à utiliser mon poste, elle pourrait faire des opérations en mon nom.

Si j'ai peur d'oublier les informations, je contacte mon service informatique pour lui demander de m'installer un coffre-fort électronique sur mon poste. Je pourrais ainsi y stocker tous mes codes de manière sécurisée

Gestion des abonnements

Comment s'abonner à une démarche en ligne dans HubEE ?

- Pour pouvoir recevoir les télédossiers pour une ou plusieurs démarches en ligne, il est nécessaire que ma commune s'abonne à cette ou ces démarches en lignes.
- Pour cela, il est nécessaire que ma commune désigne une personne qui sera responsable de ce ou ces abonnements et deviendra l'administrateur.trice locale de ma commune
- La personne doit accéder au Portail HubEE via l'url suivante : <https://portail.hubee.numerique.gouv.fr> et dois cliquer sur le bouton « Datapass » depuis l'écran de connexion.
- Elle doit ensuite suivre les différentes étapes de la procédure et attendre la validation de l'opérateur en charge de la démarche (DGS ou DILA pour les démarches proposées aux communes

En cas de difficulté ou de questions la documentation relative à l'abonnement est mise à disposition [ici](#) dans l'espace « Actualité du bouquet de service maries de service-public.fr ».

Comment suspendre mon abonnement à une démarche en ligne ?

- Si je dispose du rôle « Gestion des abonnements »*, je dois me connecter au Portail HubEE, puis cliquer dans le menu « gestion des abonnements » (dans la partie gauche de l'écran).

- La liste des abonnements de la commune est alors affichée et je dois cliquer sur le crayon à droite de la ligne de l'abonnement à suspendre pour accéder à l'écran de modification.
- Je dois ensuite cliquer sur le bouton « Suspendre l'abonnement » et valider ma modification.

Dès le lendemain, je ne recevrai plus de nouveaux télédossiers, mais ceux déjà créés avant pourront être finalisés.

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.*

Comment j'active ou désactive les notifications par mail pour une démarche ?

Si je dispose du rôle « Gestion des abonnements »*, je peux choisir la fréquence de notification.

Seuls deux fréquences sont disponibles actuellement :

- « Aucune » pour ne pas recevoir de notification par mail.
- « Unitaire » pour recevoir une notification à chaque télédossier créé ou modifié. Cette fréquence nécessite de renseigner une adresse email à notifier.

Les fréquences « Biquotidienne » et « Quotidienne » seront disponibles dans une future version d'HubEE.

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.*

J'ai un compte d'administrateur local, cependant je n'ai pas le menu correspondant à la « Gestion des abonnements » alors que cette habilitation a bien été ajoutée dans mon compte, que faire ?

- S'il y a un autre administrateur.trice locale dans ma commune, je lui demande de regarder mon compte pour voir si je dispose bien toujours du rôle ou qu'il l'ajoute si ce n'est pas le cas.
- Si je suis seul administrateur.trice local.e de mon organisation, je peux créer un compte d'administrateur.trice local pour une autre personne qui pourra m'ajouter ce rôle.

Il n'est pas possible dans le Portail HubEE de modifier les droits de son propre compte pour des questions de sécurité

Je vois dans les abonnements qu'il est possible de mettre un « délégué technique », c'est quoi ?

Le délégué technique est obligatoirement une personne extérieure à ma commune à qui on souhaite déléguer la gestion de vos abonnements. Ce peut être un personnel chez le ou les éditeurs de logiciel métier ou d'un syndicat à qui ma commune a délégué la gestion de nos logiciels.

Ce rôle **n'est à définir que si ma commune souhaite intégrer directement les données au sein de nos logiciels** métiers.

Aucun intérêt si ma commune utilise uniquement le Portail HubEE.

Gestion des télé dossiers

Comment récupérer les télé dossiers à traiter ?

- Si j'utilise le Portail HubEE, les télé dossiers sont automatiquement chargés toutes les cinq minutes.
 - Si je dispose du rôle « Consultation des télé dossiers » ou « Gestion des télé dossiers » je verrais les télé dossiers affichés dans la page d'accueil.
 - Les télé dossiers y sont affichés au statut « Nouveau » tant qu'aucune action n'est effectuée (consultation, téléchargement).
- Si j'utilise un logiciel installé dans ma commune et que celui-ci a été paramétré pour intégrer les données des télé dossiers transmis par HubEE, je dois me connecter à mon logiciel pour y retrouver les télé dossiers. Je dois consulter la documentation de mon logiciel, si je ne sais pas comment faire.

C'est qui la « personne concernée » ?

- Pour les démarches réalisées depuis le site « service-public.fr » ce sont les usagers, en général les citoyens de ma commune.
- Pour la démarche CertDc (certificats de décès) c'est la personne décédée.

Comment consulter le détail d'un télédossier et son historique ?

- Je dois disposer du rôle « Consultation des télédossiers » ou « Gestion des télédossiers »*
- Dans la page d'accueil, je cherche le télédossier que je veux consulter et je clique sur le bouton « consulter » pour accéder au détail d'un télédossier.
- L'historique du télédossier est affiché en bas de l'écran. Je dois faire défiler la page s'il n'apparaît pas tout de suite.

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.*

Comment je peux savoir qui a fait des actions sur un télédossier ?

Toutes les actions réalisées sur un télédossier sont tracées.

Lorsque je consulte l'historique d'un télédossier je peux connaître :

- La date et l'heure de transmission du télédossier
- Qui a consulté le télédossier (avec la date et l'heure)
- Qui a téléchargé le télédossier (avec la date et l'heure)
- Qui a modifié les statuts du télédossier (avec la date et l'heure)
- La date et heure de la mise au statut « Clos » par l'opérateur.

Comment télécharger les Pièces Jointes (PJ) ?

- Je dois disposer du rôle « Gestion des télédossiers »* pour télécharger les pièces jointes.
- Je peux le faire :
 - depuis la liste des télédossiers affichée dans la page d'accueil en cliquant sur le bouton « télécharger »
 - depuis la page de consultation d'un télédossier en cliquant sur le bouton « télécharger »
 - ou si j'ai sélectionné plusieurs télédossiers en cliquant sur le bouton télécharger de la barre bleue située en bas de la page

ATTENTION, si le télédossier est au statut « CLOS » je ne peux plus télécharger les pièces jointes.

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.*

Ai-je le droit de demander un complément (message) ou de transmettre une PJ pour l'utilisateur ?

Ces fonctionnalités dépendent de chacune des démarches en ligne.

C'est par exemple le cas pour la démarche relative aux certificats de décès qui n'autorise aucune de ces 2 fonctionnalités et pour laquelle ces boutons sont grisés.

Si j'ai malgré tout besoin de prendre contact avec la personne concernée ou de lui transmettre des documents, je peux alors utiliser son adresse mail.

Quelle est la différence entre le message et le commentaire ?

- La fonctionnalité « message » est utilisée pour demander un complément d'information à la personne concernée par le télé dossier.
- La fonctionnalité « commentaire » est utilisée pour mettre un commentaire interne au service. La personne concernée ne pourra pas prendre connaissance de ce commentaire.

Comment finaliser un dossier ?

Un dossier est considéré comme finalisé dès lors qu'il est au statut « Traité ». Ce statut est transmis à l'opérateur en charge de la démarche et à la personne concernée par le télé dossier.

L'opérateur qui reçoit le statut « Traité » peut ensuite passer le télé dossier au statut « Clos », ce qui met fin à toute modification du télé dossier.

A quoi correspondent les statuts ?

- Le statut « Nouveau » représente un télé dossier à traiter sur lequel aucune action n'a été encore réalisée (consultation ou téléchargement des pj). Cela peut être un télé dossier que je reçois pour la 1^{ère} fois, ou un télé dossier modifié par la personne concernée qui a ajouté un complément au télé dossier ou l'a modifié.
- Le statut « Reçu » signifie que le télé dossier a été consulté par au moins un utilisateur au sein de ma commune.
- Le statut « En cours » signifie que les pièces jointes du télé dossier ont été téléchargées par au moins un utilisateur au sein de ma commune.

- Le statut "Traité" signifie qu'un utilisateur de ma commune a passé le dossier au statut « Traité »

Comment annuler les modifications ?

Je ne peux pas annuler une modification (changement de statut ou message) car ces informations sont transmises dès la validation de la modification.

Par contre, suivant le statut actuel du télédossier, et tant que celui-ci n'est pas passé au statut « Clos », il peut être possible de changer le statut. Je dois dans ce cas passer par la consultation du détail d'un télédossier et cliquer sur le bouton « changer de statut ». Si je n'y arrive pas je dois me rapprocher du support HubEE à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Le commentaire, peut être modifié tant que le statut du télédossier n'est pas au statut « Clos »

Je ne parviens pas à repasser un TD au statut « En cours » car il a été passé au statut « En attente de complément » / « Refusé » / « Traité » par erreur, que faire ?

Il n'est malheureusement pas possible de faire marche arrière dans l'assignation des statuts des télédossiers.

- Si le TD a été passé au statut « En attente de complément » par erreur, nous vous invitons à le passer au statut « Traité » dès que vous aurez terminé son traitement ;
- Si le TD a été passé au statut Refusé ou Traité ou Clos, veuillez prendre contact avec le Support du Portail HubEE à l'adresse suivante support@hubee.numerique.gouv.fr

Comment supprimer une pièce jointe (pj) ?

- Si la pièce jointe a été transmise par la personne concernée, je ne peux pas supprimer la supprimer. Si une des pièces jointes n'est pas conforme, je peux :
 - Faire une demande de complément (fonction « message »)
 - M'adresser directement à la personne concernée : l'utilisateur grâce à son adresse mail pour les démarches réalisées sur le site « service-public.fr » ou le médecin qui a rédigé le certificat de décès (son nom est sur le certificat de décès)
 - Passer le télédossier au statut « Refusé » et préciser le motif du refus pour que la personne concernée fasse une nouvelle demande.
- Si la démarche permet de transmettre des pièces jointes à la personne concernée, je peux supprimer la pièce jointe que je viens de télécharger tant que je n'ai pas validé

l'ajout de la pièce jointe. Si je ne m'aperçois que plus tard de l'erreur dans la pièce jointe transmise, le mieux est que je contacte la personne via son adresse email présente dans le télédossier.

Pourquoi je ne peux pas voir les télédossiers ?

Si je ne vois pas les télédossiers dans la page d'accueil, il est possible :

- que ma commune ne soit pas abonnée à la démarche
- que je ne sois pas habilitée pour consulter les télédossiers de cette démarche
- que je ne dispose pas du rôle de « Consultation des télédossiers » ou « Gestion des télédossiers ».

Dans tous les cas je dois prendre contact avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.

Je n'arrive pas télécharger les pièces-jointes de mon télédossier, le bouton est grisé, que faire ?

Je dois regarder le statut du télédossier. Si celui-ci est « Clos » c'est normal et cela veut dire qu'une personne de ma commune a déjà téléchargé les pièces jointes. Je peux savoir qui en consultant l'historique du télédossier.

Pour tous les autres statuts, je devrais pouvoir télécharger les pièces jointes. Si ce n'est pas le cas, je prends contact avec le support HubEE par mail à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Est-il possible de changer le classement des télédossiers (passer du plus récent au plus ancien ou inversement) ?

Il n'est actuellement pas possible de le faire. Néanmoins, cette évolution est prévue et nous vous informerons dès qu'elle sera mise en œuvre.

Je ne vois pas les télédossiers arriver au fil de l'eau sur le Portail HubEE, est-ce normal ?

Les nouveaux télédossiers sont mis à disposition dans le Portail HubEE toutes les 5 minutes. Je dois rafraîchir mon navigateur afin de visualiser les nouveaux télédossiers, voir me déconnecter et me reconnecter.

Il est important de noter qu'au bout de 60 minutes d'inactivité, je suis automatiquement déconnecté du Portail HubEE. Je dois donc me reconnecter afin de visualiser les nouveaux télédossiers.

Si ce n'est pas le cas, je prends contact avec le support HubEE par mail à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Je souhaite télécharger une seconde fois les pièces jointes de mon télédossier, cependant cela est impossible, comment faire ?

Il est encore possible de télécharger les pièces jointes d'un télédossier tant que celui-ci n'est pas au statut « Clos » ou « Refusé ».

Dans ce cas, je dois consulter le détail du télédossier et son historique pour voir qui a déjà téléchargé les pièces jointes dans ma commune. Si les pièces jointes en sont plus disponibles dans la commune, seule la personne concernée pourra me les transmettre à nouveau et je dois le contacter par mail.

Gestion des utilisateurs

C'est quoi un administrateur.trice local.e dans le portail HubEE ?

Un administrateur.trice local.e dans HubEE correspond à un « type d'acteur ».

Dans une commune il peut y avoir 2 types d'acteurs :

- Les agents
- Les administrateur.trices locaux

Ces acteurs ont des rôles par défaut attribués lors de la création du compte.

Les administrateurs.trices locaux ont des rôles étendus car ils sont en charge de la gestion des comptes utilisateurs et des abonnements. Ils doivent donc être réservés à quelques personnes seulement au sein de la commune (au minimum 2).

C'est quoi un rôle dans le Portail HubEE ?

Les rôles permettent de définir pour un utilisateur ses droits d'accès aux fonctionnalités du Portail HubEE. Un utilisateur peut disposer d'un ou plusieurs rôles. Ces rôles sont :

- Consultation des télédossiers
- Gestion des télédossiers
- Consultation des utilisateurs
- Gestion des utilisateurs
- Consultation des abonnements
- Gestion des abonnements

Ces rôles peuvent être attribués à tous les types d'acteurs. Cette attribution est de la responsabilité de la personne qui gère les comptes utilisateurs au sein de ma commune.

C'est quoi une habilitation dans le Portail HubEE ?

Une habilitation permet de définir la ou les démarches pour lesquelles un utilisateur pourra accéder aux télédossiers s'il dispose des rôles « Consultation des télédossiers » ou « Gestion des télédossiers ».

Ces habilitations sont fonction des abonnements auxquels ma commune est abonnée. Je ne pourrais donc pas accéder aux télédossiers relatifs à la démarche « Demande d'acte d'état civil » si ma commune n'y ait pas abonnée.

Si ma commune est abonnée à plusieurs démarches, je dois disposer des habilitations à toutes les démarches* que ma commune m'autorise à traiter.

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.*

C'est quoi un « délégué technique » ?

Le délégué technique est obligatoirement une personne extérieure à ma commune à qui l'on a souhaité déléguer la gestion de nos logiciels métiers.

Ce peut être un personnel de notre éditeur de logiciel métier ou d'un syndicat qui fait la gestion informatique pour le compte de ma commune.

Ce rôle n'est à définir que si ma commune souhaite pouvoir intégrer directement les données au sein de nos logiciels métiers. Ce choix impose donc de disposer de logiciels métiers adaptés.

Avant de faire ce choix, je dois prendre contact avec le ou les éditeurs pour m'assurer que l'intégration des données des télé dossiers est opérationnelle pour la version du logiciel en place dans ma commune et bien entendu de la personne que vous vous apprêtez à désigner pour ce rôle.

Le délégué technique disposera des droits d'accès à la gestion des abonnements au sein de HubEE pour ma commune mais aussi pour d'autres communes si celles-ci lui ont également déléguées leur gestion. Il pourra également être contacté en cas de problème technique.

- Je dois disposer du rôle « Gestion des utilisateurs »,
- Dans la page d'accueil du Portail HubEE, je clique sur le menu « gestion des comptes (dans la partie gauche) pour afficher la liste des utilisateurs pour pouvoir créer cet utilisateur

Comment créer un utilisateur ?

- Je dois disposer du rôle « Gestion des utilisateurs »,
- Dans la page d'accueil du Portail HubEE, je clique sur le menu « gestion des comptes (dans la partie gauche) pour afficher la liste des utilisateurs.
- Je clique sur le bouton « Ajouter un utilisateur » situé en haut à droite de la liste
- Je renseigne à minima toutes les informations obligatoires (signalées par une *) pour pouvoir finaliser la création du compte utilisateur.

Comment supprimer un utilisateur ?

Il n'est pas possible de supprimer un utilisateur. Seule l'inactivation d'un utilisateur est possible.

- Je dois disposer du rôle « Gestion des utilisateurs »,
- Dans la page d'accueil du Portail HubEE, je clique sur le menu « gestion des comptes (dans la partie gauche) pour afficher la liste des utilisateurs.
- Je clique sur crayon à droite de la ligne du compte à désactiver
- Dans l'écran de modification d'un compte utilisateur, je clique sur le bouton « inactiver le compte »
- Je valide ma modification.

J'ai commis une erreur dans l'adresse mail d'un agent en créant son compte utilisateur dans le Portail HubEE, que faire pour la corriger ?

Il n'est pas possible de modifier une adresse mail en erreur dans un compte utilisateur car cette adresse sert d'identifiant pour la connexion. Je dois désactiver le compte en erreur et créer un nouveau compte avec la bonne adresse mail.

Je souhaite créer un compte utilisateur dans le Portail HubEE à une personne de notre service informatique, quel type de compte puis-je lui créer ?

Je dois lui créer un compte en tant qu'administrateur.trice local.e et lui attribuer uniquement les rôles de « Gestion des abonnements » et « Gestion des utilisateurs »

J'ai créé un compte utilisateur de type « Délégué technique » par inadvertance, je souhaite modifier le type de compte de l'utilisateur mais cela ne fonctionne pas, comment faire ?

Il n'est pas possible de désactiver un compte utilisateur de type « délégué technique ». Si c'est une erreur je dois prendre contact avec le support HubEE à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr

Je suis un agent et je constate qu'il y a une erreur dans mes informations personnelles dans mon espace utilisateur, que faire pour que cela soit corrigé ?

Je dois aller dans mon compte en cliquant sur le lien tout en haut à droite de la page à côté de mon nom.

Je peux changer les informations suivantes : *civilité, fonction et téléphone.*

Si une modification est nécessaire dans les autres champs, je dois contacter l'administrateur.trice local.e de ma commune

Nous vous rappelons qu'il n'est pas possible de modifier son adresse mail, car elle est utilisée comme identifiant de connexion.

Je souhaite créer un compte utilisateur, cependant après avoir rempli les informations demandées, le bouton « Ajouter l'utilisateur » reste grisé ?

Afin d'enregistrer les données personnelles d'un compte utilisateur, il faut impérativement que tous les champs obligatoires (identifiés par un astérisque *) soient saisis dans le bon format. Dans ce cas, le bouton « Ajouter l'utilisateur » passe en vert sur fond blanc et je peux valider la création.

Je souhaite enregistrer des modifications faites dans un compte utilisateur, cependant après avoir rempli les informations, le bouton « Enregistrer » reste grisé ?

Afin d'enregistrer les données personnelles d'un compte utilisateur, il faut impérativement que tous les champs obligatoires (identifiés par un astérisque *) soient saisis dans le bon format. Dans ce cas le bouton « Enregistrer les modifications » passe en bleu sur fond blanc et je peux valider la modification.

Je souhaite créer un compte utilisateur pour mon collègue, comment faire ?

Je dois disposer du rôle : « Gestion des utilisateurs »

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune.*

Je travaille dans plusieurs communes, est ce que je peux utiliser le même compte utilisateur dans toutes les communes ?

Non, ce n'est pas possible car un compte utilisateur est spécifique à une et une seule commune.

Si je travaille dans plusieurs communes, je dois donc avoir autant de comptes utilisateurs que de communes dans lesquelles j'exerce.

J'ai besoin que l'on me crée un compte d'administrateur.trice local.e cependant il n'y a pas d'administrateur.trice local.e dans mon organisation pour le faire, comment procéder ?

Je dois prendre contact avec le support HubEE par mail à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Comment faire pour modifier le type d'acteur de mon compte pour passer de agent à administrateur local ?

Je dois prendre avec l'administrateur.trice local.e de ma commune afin qu'il procède à la modification de mon type de compte.

J'ai un compte d'administrateur local, cependant je n'ai pas le menu correspondant à la « Gestion des utilisateurs » alors que cette habilitation a bien été ajoutée dans mon compte, que faire ?

- Je dois me rapprocher de l'administrateur.trice local.e HubEE de ma commune afin qu'il ajoute l'habilitation « Consultation des utilisateurs » à mon compte.
- Si le problème persiste, je dois prendre contact avec le support HubEE par mail à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr.

Généralités sur les démarches

Démarche CertDc

A quoi correspond la démarche CertDc ?

Cette démarche permet de recevoir le volet médical du certificat de décès au format électronique dès que le médecin qui rédige le certificat depuis l'application « CertDc » valide le certificat.

Dans ce cas, ma commune ne reçoit donc plus que le volet administratif et n'a plus à s'occuper de l'établissement du bulletin 7bis et de sa transmission avec le volet médical à l'agence régionale de santé.

Je souhaite m'abonner à la démarche CertDc, comment faire ?

- Si ma commune est déjà raccordée au Portail GuS, nous basculerons sur le Portail HubEE au cours du dernier trimestre 2021. La procédure et la date nous seront transmises en amont.
- Si ma commune n'est pas raccordée au Portail GuS, l'abonnement à la démarche CertDc est possible depuis le Portail HubEE. La procédure est disponible dans les documents [ici](#).

Pourquoi je ne peux pas passer mon télédossier de la démarche CertDc au statut « En attente de complément » ?

La démarche CertDc n'autorise pas la demande de compléments. Ainsi, le statut « En attente de complément » n'est pas valide.

Si je constate un problème sur le certificat de décès, je peux prendre contact avec le médecin ayant émis le certificat de décès.

Je constate une erreur dans le certificat de décès émis, je souhaite demander des précisions au médecin, comment faire ?

- Nous vous invitons à prendre contact avec le médecin ayant émis le certificat de décès.

Il dispose de 96h00 pour le modifier dans l'application CertDc à partir de sa date de validation initiale.

- Nous rappelons que la modification du volet administratif du certificat de décès est une pratique répandue, néanmoins, celle-ci n'est pas autorisée par le décret n° 2017-602 du 21 avril 2017, qui précise que seul le volet médical peut être modifié.

Démarches du site « service-public.fr » :

Je souhaite connaître les démarches proposées dans le site « service-public.fr » auxquelles ma commune peut s'abonner ?

Les démarches proposées aux usagers au travers du site « service-public.fr » et auxquelles votre commune peut s'abonner pour proposer un service dématérialisé sont :

- **Demande d'actes d'État civil (AEC)**
Ce service donne la possibilité aux usagers d'effectuer sur internet leurs demandes d'actes de naissance, de mariage, de décès.
- **Démarche en ligne de préparation à la conclusion d'un Pacs (DDPACS)**
Avec cette démarche, les usagers souhaitant se pacser pourront compléter en ligne les informations nécessaires à cette union (actuellement contenues dans les Cerfa) et télécharger leurs pièces justificatives (actes de naissance convention spécifique de PACS le cas échéant). L'ensemble sera envoyé à la commune chargée de conclure le PACS (à savoir la mairie de résidence commune des partenaires).
- **Recensement citoyen obligatoire (RCO)**
Première démarche civique des jeunes français. En quelques clics seulement, les jeunes transmettent leur dossier en ligne à la mairie, sans déplacement et à tout moment de la journée. La commune peut en retour envoyer l'attestation de recensement vers le porte-documents sécurisé sur le compte personnel de l'utilisateur.
- **Déclaration de changement de coordonnées (JCC)**
Pour déclarer rapidement et facilement un changement d'adresse postale lors d'un déménagement ou d'une modification administrative. Via ce service, les usagers peuvent également procéder à la mise à jour de leur adresse électronique, leurs numéros de téléphone fixe et de portable. Ils peuvent ainsi signaler à leur commune leur changement de coordonnées et les nouveaux arrivants ont par ailleurs la possibilité de préciser la composition de leur foyer (nombre d'adultes et d'enfants, âge des enfants). Tout opérateur de service, public ou privé (téléphonie, énergie, etc.), peut faire une demande d'abonnement auprès de la direction de l'information légale

et administrative (DILA) qui en étudiera la faisabilité juridique (demande réalisée via le portail du Hub d'Échange de l'État).

- Déclaration d'un hébergement de tourisme (DHTour)
Ce service peut être proposé par les municipalités qui collectent la taxe de séjour uniquement (métropoles de droit commun).
Il permet aux particuliers et professionnels de déclarer en ligne un meublé de tourisme ou une chambre d'hôtes.

Je souhaite m'abonner aux démarches proposées sur le site « service-public.fr » , comment faire ?

- Si ma commune est déjà raccordée au Portail GuS, pour une ou plusieurs de ces démarches, nous basculerons sur le Portail HubEE au cours du dernier trimestre 2021. La procédure et la date nous seront transmises en amont.
- Si ma commune n'est pas raccordée au Portail GuS, l'abonnement sera possible d'ici la fin de l'année 2021 et un article sera publié sur l'espace partenaire à l'adresse : <https://partenaires.service-public.fr>.

Est-ce que l'abonnement est valable pour plusieurs démarches ?

Non, je dois disposer d'un abonnement pour chacune des démarches que je souhaite mettre en place au sein de ma commune.

HubEE – Intégration des données dans un logiciel métier

A quoi correspond le mode d'accès API proposé dans la gestion de l'abonnement ?

Ce mode d'accès permet de récupérer les données des télédossiers issus des démarches et de les intégrer directement dans le logiciel métier utilisé dans la commune.

Est-ce que mon logiciel est compatible avec les API du Hub ?

Je dois contacter l'éditeur du logiciel ou le syndicat qui s'occupe de l'informatique de ma commune pour savoir si le logiciel est déjà compatible avec les API du Hub.

Comment intégrer les données des télédossiers dans mon logiciel ?

- Je dois vérifier si la version du logiciel métier permet d'intégrer les données des télédossiers transmis via HubEE et je prends contact avec l'éditeur pour le vérifier
- Si ma version logiciel est compatible, je dois abonner ma commune à la démarche (cf documentation sur le site <https://partenaires.service-public.fr> dans l'espace « Actu bouquet de service maries » [ici](#))
- Je dois ensuite mettre à jour l'abonnement à la démarche pour choisir le mode d'accès « API ». Pour ce faire, je dois disposer du rôle « Gestion des abonnements »*
- Après avoir validé mon choix du mode « API », le portail HubEE affiche des identifiants et mots de passe secrets que je vais devoir copier et coller dans mon logiciel. Ces identifiants ne sont jamais affichés en clair et je dois cliquer sur le bouton « copier » pour pouvoir les coller dans mon logiciel
- Auparavant, je m'assure que l'abonnement est bien activé et que la date d'activation est conforme à mes souhaits.
- Tant que je suis dans l'écran de gestion de l'abonnement, je pense à choisir si je souhaite recevoir des notifications par mail quand un télédossier est envoyé. Cela peut me permettre de vérifier si tous les télédossiers transmis sont bien intégrés dans mon logiciel.

** Si ce n'est pas le cas, je dois voir avec l'administrateur.trice local.e de ma commune ou avec le délégué technique le cas échéant.*

A quoi servent les API ?

Les APIs sont des protocoles informatiques qui permettent d'échanger des données entre 2 systèmes informatiques. Dans le cas d'HubEE, elles sont utilisées pour que les données transmises dans les télédossiers d'une démarche soient intégrées directement dans les logiciels métiers.

Ce sont les éditeurs des logiciels métiers utilisés par les communes qui développent ces APIs. C'est pour cela que le logiciel de ma commune doit disposer d'une version dans laquelle l'API vers HubEE a été mise en œuvre.

Si ce n'est pas le cas, mon éditeur doit prendre contact avec l'équipe HubEE pour avoir toutes les informations techniques en envoyant un mail à l'adresse suivante : contact@hubee.numerique.gouv.fr

Quels sont les APIs mise à disposition pour HubEE ?

HubEE met à disposition 4 API :

- API Folder : pour toutes les transactions concernant un télédossiers : création, notification, modifications....
- API Subscription : pour la création et la modification des abonnements d'une organisation aux démarches
- API Process : pour créer ou modifier une démarche
- API Organization : Pour créer ou modifier une organisation

Comment authentifier mon logiciel ?

Le standard d'authentification aux API d'HubEE est en OAuth2, avec l'utilisation d'un identifiant client (Client ID) et d'une clé secrète (Client secret). C'est cette clé qui est unique pour un abonnement et une commune que je dois copier dans mon logiciel.

Comment tester l'intégration des données dans mon logiciel ?

- Je dois m'assurer de la compatibilité de ma version logiciel auprès de mon éditeur
- Si c'est OK, je dois prendre contact avec l'équipe HubEE en adressant un mail à l'adresse suivante : contact@hubee.numerique.gouv.fr pour d'un identifiant client et d'une clé secrète de test. En fonction de mon besoin, l'équipe HubEE me donnera également le lien vers l'environnement de test le plus adapté.

Où trouver un jeu de données me permettant de faire les tests nécessaires avec notre logiciel ?

Au moment où je contacte l'équipe HubEE pour tester l'intégration des données, celle me communiquera les documentations et outils associés pour réaliser mes tests.

Je suis éditeur, j'avais déjà intégré les données des télé dossiers transmis par la PEC, est ce que je dois tout refaire ?

Non, car seule la couche transport change. Les données « métiers » contenues dans le xml qui m'était transmis par la PEC sont inchangées et ce fichier xml est transmis par HubEE sans aucune modification sous forme de pièce jointe.

Je suis développeur et je souhaite démarrer mes tests et développements, dans quel environnement pourront-ils être effectués ?

2 environnements sont mis à disposition des éditeurs de logiciels métier :

- Un Bac à Sable avec une version de HubEE iso-recette
- Un Bac à Sable avec une version de HubEE iso-prod

Pour obtenir les documentations techniques et accès aux environnements, je dois envoyer un email à l'adresse suivante : contact@hubee.numerique.gouv.fr en précisant les éléments suivants :

- Vos coordonnées (nom de l'éditeur, du syndicat ou de la commune) avec le nom du logiciel concerné et la version d'intégration des développements
- le calendrier prévisionnel de vos développements

Une personne de l'équipe HubEE créera un compte d'accès au sein de l'espace d'information HubEE (via osmose) dans lequel vous pourrez retrouver toutes les informations nécessaires à vos développements et à vos tests (adresse de connexion, swagger, SFD, outils de tests, jeux de données et même le code source de l'API utilisée pour l'alimentation du portail HubEE). Seuls les identifiants et mot de passe vous seront communiqués par mail.

Je suis développeur, où trouver les swagger ?

Toutes les documentations techniques sont accessibles au sein de l'espace d'information HubEE.

Si je ne dispose pas d'un compte Osmose pour accéder à l'espace d'information HubEE, j'en fais la demande à l'adresse suivante : contact@hubee.numerique.gouv.fr

Je suis développeur et je souhaite signaler une erreur dans les swaggers, à qui je dois m'adresser ?

Je décris le plus précisément possible l'anomalie rencontrée et j'envoie un email à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr

Je n'oublie pas de préciser qui je suis, le nom de mon logiciel, l'environnement sur lequel je rencontre le problème, etc.

Je souhaite suggérer des évolutions dans les swaggers, comment faire ?

Rapprochez-vous du support HubEE afin de soumettre votre demande à l'adresse suivante : support@hubee.numerique.gouv.fr

Je suis éditeur et je souhaite mettre en œuvre une nouvelle démarche sur mon logiciel, comment faire ?

Rien de plus simple, l'API HubEE est générique et ne change pas quel que soit le contenu des données qui transitent. Je peux donc ré utiliser la même couche transport

Je dois par contre me rapprocher de l'opérateur en charge de la démarche pour connaître le schéma des données transportées.

Je suis éditeur et je souhaite intégrer les données d'une démarche pour la première fois, comment faire ?

Je dois me rapprocher de l'opérateur en charge de la démarche pour connaître le schéma des données transportées. HubEE ne gère pas les données métier. Il en assure juste le transport.

Je contacte :

- Pour la démarche CertDc : la direction générale de la santé (dgs-certdc@sante.gouv.fr) ou l'inserm (certdc.cepidc@inserm.fr).
- Pour les démarches AEC, DDPACS, RCO, DHTOUR, JCC : le support de la direction de l'information légale et administrative.