

L'ÉTAT
AU SERVICE DES TERRITOIRES



AGIR
INNOVER



PROTÉGER
CONVAINCRE



DÉVELOPPER
ACCOMPAGNER



dmata
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE

PlaniPref Comité d'engagement du 03/10/19

Auteurs : DMAT + DSIC

Version : 1.0 du 03 octobre 2019

En partenariat
avec le programme



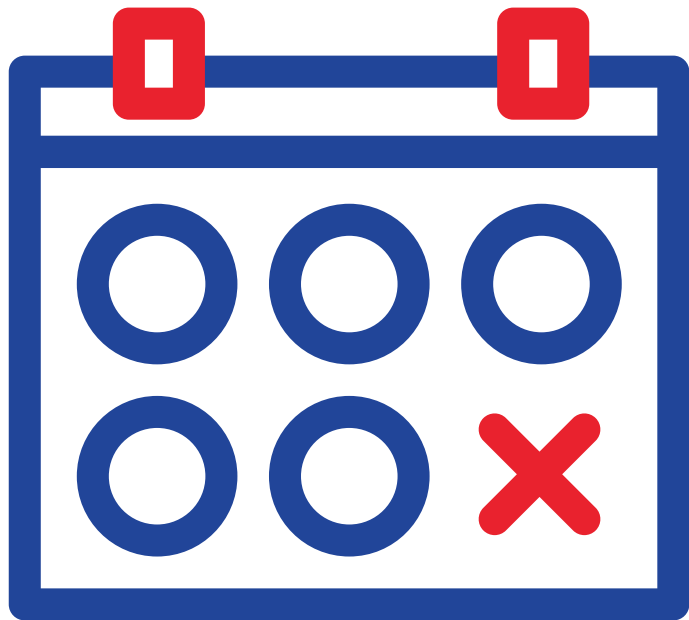
Le contexte



Après le POC qui a permis de sélectionner deux logiciels candidats à répondre au besoin de refonte du module de RDV, la tenue d'atelier de co-conception a donné une plus grande ambition au projet.

Afin de proposer à terme la meilleure expérience possible aux usagers, tant dans l'accueil que dans le traitement de leur demande, un déploiement graduel est envisageable en commençant par une amélioration de la prise de rendez-vous.

Les objectifs du jour



PlaniPref

1. Valider le module de prise de RDV

Planning et budget

2. Valider le dépôt des pièces jointes

3. Partager la vision

Cycle de vie des demandes des usagers

Module de Prise de RDV

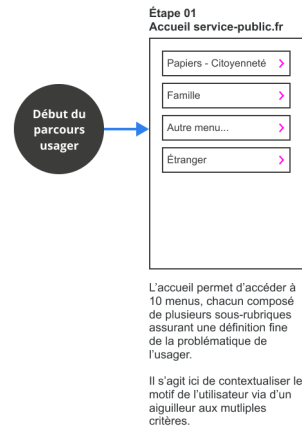


Le module de prise de RDV

Définir le motif de la demande

Actuel

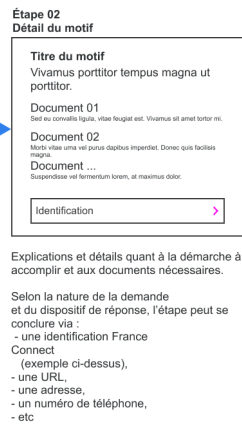
Emplacement : www.service-public.fr/



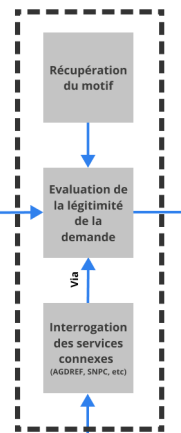
Définir le motif de la demande

Nouveau

Emplacement : www.service-public.fr/



Module d'analyse de la légitimité à construire

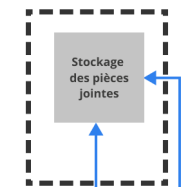


Étape 04

Prendre un RDV

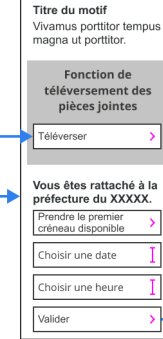


Module de dépôts des pièces jointes à construire



Étape 05a

Choisir un RDV



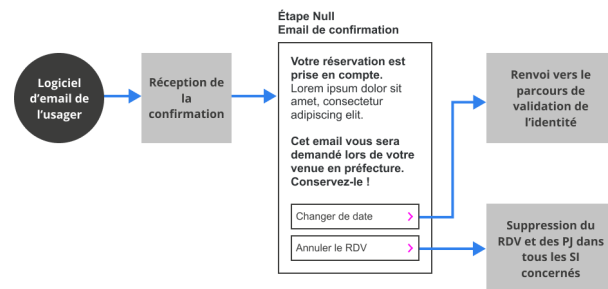
Module à afficher selon le besoin Métier

Confirmation de la réservation

Fin du parcours usager

Email de confirmation - Nouveau

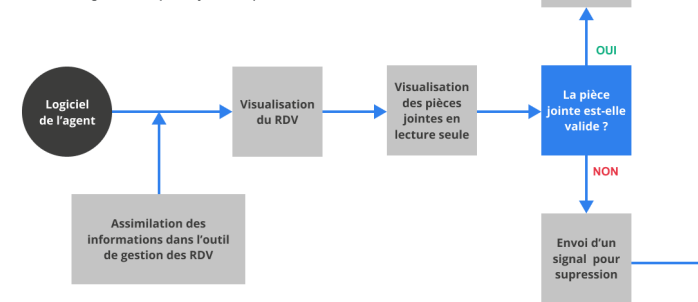
Emplacement : en fonction des moyens de l'utilisateur
Visualiser la confirmation de l'email et les actions liées.



Logiciel de gestion des RDV

Focus sur les pièces jointes - Nouveau

Emplacement : en préfecture
Action de l'agent sur les pièces jointes déposées



Les gains du module de RDV

En proposant [un point d'entrée unique sur service-public.fr](#), le projet permet à l'utilisateur d'accéder plus facilement à aux informations et aux démarches nécessaires pour répondre à ses attentes et ses besoins. Des facilitations telles que l'identification via France Connect ou le dépôt de pièces jointes, sont [jalons préparatoires à la mise en œuvre de la vision](#) portée par les ateliers.

Simplifier et unifier la prise de connaissances des démarches pour les usagers.

Accélérer la réception des justificatifs.

Simplifier la complétude des dossiers.

Potentiellement, conduire à la baisse de la captation des plages de RDV par des tiers.

Diminuer l'activité de support locale des préfectures.

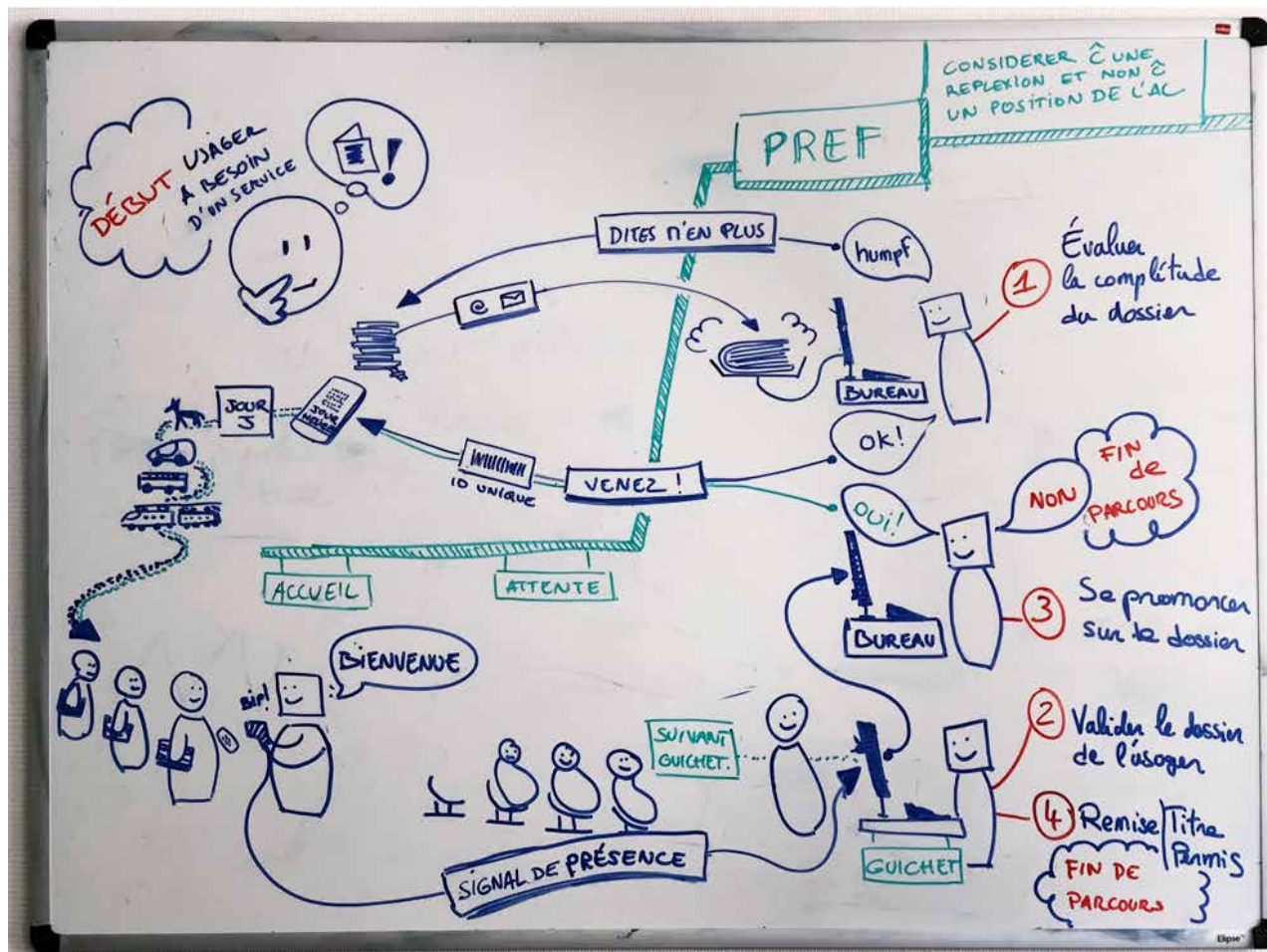
Augmenter la visibilité du site : service-public.fr

La vision des agents des préfecture



Une amélioration de la relation avec les usagers

Dès le début des ateliers, les participants ont identifié que répondre à la question du module de RDV s'inscrit dans une problématique globale*. En cela, les agents ont posé les bases d'une amélioration de la relation usager/agent : le cycle de vie d'une demande d'un usager.



Répondre efficacement aux besoins des usagers

Dématérialiser le dossier avec la demande RDV, limiter le temps d'attente, responsabiliser les usagers, autonomiser les médecins, etc

Rationaliser un processus pour toutes les préfectures

Avec une modularité d'organisation des préfectures selon leur flux d'usagers.

Automatiser des actions et des actes

Disposer d'un logiciel tout en 1, adopter la signature électronique, envoyer des actes par mail, planification liée avec les congés, etc.

*qui commence avec l'émission d'un besoin de l'utilisateur et qui se termine par un acte de l'administration qui lui est notifié.

Les gains de la vision

En posant la problématique dans son contexte, le projet offre une vision ambitieuse et cependant nécessaire pour que toutes les parties (usagers, agents, services) en soient, à terme, bénéficiaires.



Simplifier les démarches des usagers.

Réduire la durée des RDV en préfecture.

Accélérer la durée de traitement et d'instruction des demandes des usagers.

Simplifier la gestion des services.

Potentiellement, conduire à la baisse de la captation des plages de RDV par des tiers.

Potentiellement, réaliser des économies d'échelle.

Accélération efficace et économies

Pour garantir une réponse efficace à la proposition d'homogénéiser les interfaces des agents (accueil et services), il est nécessaire de **rencontrer et mobiliser les acteurs des projets connexes** afin de mutualiser les efforts et les ressources.

Par cette mutualisation, des économies d'échelle seront mécaniquement obtenues tant dans la mise en production de dans la maintenance.

Mise en œuvre



Planning proposé



Phases 2 et phases suivantes : validation, priorisation, budgétisation selon les choix de la DMAT

Logiciel recommandé

Critères divergents	Lutèce		Publik	
Couverture du besoin fonctionnel	182	+++	187	+++
Qualité technique	Moindre qualité du code et capacité d'intégration dans le socle technique DSIC	++	Technologie plus récente et outil plus robuste	+++
Langage de programmation	Java	+++	Python	+++
Modalités de développement	Framework de la Mairie de Paris qui date de 20 ans nécessitant l'appui d'une société de services	+	Framework à développer avec l'appui de la société ENTR'OUVERT, inscrit à l'UGAP, déjà prestataire MI pour SVE	+++
Conclusion	La DSIC recommande de retenir l'outil PUBLIK et de prester la société ENTR'OUVERT pour le développement			

Budget 1/4 : introduction

Les phases du module de RDV

Phase 1 : Refonte du module de rendez-vous en remplacement du module actuel et embarquant des API techniques de type SMS, mails.

Proposition pour les lots futurs (vision)

Phase 2 : Intégration du dépôt et de la gestion des pièces jointes dans le formulaire de prise de RDV et dans la visualisation du RDV par l'agent.

Phase 3 : Enrichissement du parcours de rendez-vous?

Phase 4 : Outil de gestion de l'accueil des usagers.

Phase 5 : Outil de statistiques de l'accueil.

Phase 6 : Outil d'organisation et de paramétrage des services en préfecture.

Phase 7 : Outil de statistiques relatif aux services en préfecture.

Phase 8 : Outil de centralisation de l'instruction des dossiers.

Démarche appliquée

- **Développement des briques dans PUBLIK via une démarche Agile**
 - Des cycles itératifs de développement de 3 semaines.
 - ETP : 1 PO, 2 DEVs, 1 SCRUM.
- **Développement des interfaces et appels à services** (selon complexité). Généralement d'une durée de 15 jours.
- **Rédaction des user stories** (descriptions fonctionnelles) **et prototypage dynamique**, selon capacité.

Budget 2/4 : coût estimé sur la base de l'outil open source PUBLIK

Éditeur : société ENTR'OUVERT

Mode utilisation PUBLIK

- Sans faire appel à la société mais nécessite la prise de connaissance du produit.
- Développement/paramétrage proposés par 4 sociétés labellisés ainsi que ENTR'OUVERT.
- La société ne propose pas d'actions de développements rapides pour déverminer un développement sur lequel elle n'est pas en maîtrise.
- La MCO est assurée vis un support forfaitaire de 60 k€ / an qui comprend la livraison de 2 versions / mois (correctives et/ou évolutives).

Mode de travail de la société ENTR'OUVERT

- Obligatoirement sous la forme d'ateliers avec les utilisateurs.
- Un atelier (équivalent d'un cycle de développement) traite 1 à 3 démarches (formulaire + circuit de traitement) et se conclut par un prototype.

Chiffrage pour la conception des formulaires et le paramétrage de l'outil dans l'environnement cloud du MI

- Paramétrage dans l'environnement cloud du MI 6 k€
- Coût d'un atelier 3 k€

Remarque

- Ce coût n'intègre pas le développement des interfaces vers les autres applications Métier, ni le portail...
- Développement d'une API : 15 jours / API (dépendant de la complexité et de l'existence ou non du service Ad-hoc à invoquer).

Budget 3/4 : coût estimé sur la base de l'outil open source PUBLIK

Note : les chiffres présentés ci-dessous sont des estimations et non un devis

Hypothèse 1 : prise de rendez-vous équivalent au prise de rendez-vous actuel avec deux interfaces techniques l'une avec un serveur de mails et l'autre avec notre fournisseur d'envoi de sms.

Hypothèse2 : Une procédure qui interroge un fichier plat d'extraction de base pour contrôle vis à vis d'un champ saisi dans un formulaire.

Septembre 2019	Phase 1
Paramétrage cloud (initialisation de l'outil par un expert PUBLIK)	6 K€
Mise en œuvre sur le cloud (Installation/configuration/paramétrage en pré-prod, Définition et mise en place du portail citoyen et portail agent, 40 procédures simples (pas d'ateliers), raccordement au serveur mail et au fournisseur de SMS, mise en production (installation technique et accompagnement))	85 K€
Assistance à conception des users stories	120 K€
Soutien aux tests	9 K€
Développement de l'API AGDREF (mise en œuvre du palliatif au travers de l'accès à un fichier extrait de l'application Métier)	15 j de développement/API (dépendant du planning de l'application Métier et de sa capacité à mettre en œuvre un service Ad-hoc)
Développement de l'API SNPC	
Raccordement (LemonLDAP (5k€) , FranceConnect (3K€))	8 K€
Rédaction DISSIP	50 K€
Audit de sécurité et RGPD	30 K€
Soit choix ENTR'OUVERT: Ateliers avec les utilisateurs (cycle de développement pour 1 à 3 démarches (formulaire + circuit de traitement) avec un prototype)	3 K€ X 10 à 30
Formation (journée de formation admin fonctionnel 6 à 7 personnes)	1,7 K€ / session de formation

Budget 4/4 : coût de fonctionnement annuel

Dépenses	Coûts (TTC)
Environnements cloud MI (6 environnements : dev, qualif, pré-prod, prod, formation, métrologie)	21 K€*
Maintient en conditions opérationnelles de PUBLIK support forfaitaire de 2 versions/mois (correctives et/ou évolutives)	60 K€
Envoi de SMS Diffusion en Métropole, Corse comprise	40 K€ 1 000 000 de sms/an * 0.04 € TTC/envoi

*Sur la base du dimensionnement de l'environnement de production en termes de CPU et de stockage (cf. annexe) le coût d'usage est de 3500 €/an

Reste à faire 1/2 : DSIC

Suite aux décisions du comité d'engagement actions à mener coté DSIC.

- Valider la démarche Agile pour la 2^e phase
- Démarrer la conception fonctionnelle par l'utilisation d'une démarche Agile
- Coordonner et co-construire avec la DILA les parcours de sur service-public.fr
 - Affiner les alternatives à l'authentification France Connect
 - Construire les parcours de sortie.
- Démarrer la conception de l'outil
 - Rédaction du plan projet avec l'ensemble des acteurs techniques (internes DSIC et prestataire) pour disposer d'un environnement cloud opérationnel pour démarrer les développements et assurer le suivi du calendrier technique
 - Mettre en place l'équipe de développement
 - mettre en place l'environnement cloud
 - Démarrer les développements
 - Affiner et unifier le vocabulaire dans les interfaces

Points d'attention particuliers

- Mise à disposition en accord avec les directions métier d'une API permettant d'échanger avec leur application et les inscrire dans une roadmap (AGDREF, SNPC, ERPC, CASPER, ...)
- Démarche agile pas encore intégrée dans le processus projet
- Niveau de complexité des interfaces pas encore estimé
- Positionnement vis-à-vis des applications métier développant également une démarche de prise de rendez-vous numérique
- Visibilité des budgets 2020

Reste à faire 2/2 : DMAT



Suite aux décisions du comité d'engagement actions à mener coté DSIC.

- Informer et mobiliser la DILA pour lancer le chantier sur service-public.fr.
- Informer et mobiliser les partenaires connexes immédiats : France Connect et AGDREF.
- Informer et mobiliser les partenaires connexes moyen et long terme : SNPC.
- Lister et prioriser vers la DISC les attendues Métier de la brique d'analyse de la légitimité.

Conclusion en séance

1. Valider le module de prise de RDV

Planning

Budget

Dépôt de pièces jointes

3. Partager la vision

Se prononcer sur la suite à donner à l'ambition d'amélioration portée par les ateliers agents et managers de services en préfecture

Merci

Pour plus d'information

Les fichiers listés ci-dessous sont des aides à la décision. Ils sont disponibles sur simple demande.

20190905_Point intermédiaire module rdv.ppt

PlaniPref_190920_Atelier_Carte de valeur_CR.pdf

PlaniPref_190926_Atelier UX sept2019_CR.pdf

Logigramme du parcours usagers : planipref_UX_parcoursUsagers_190930_v2.png