

L'ÉTAT
AU SERVICE DES TERRITOIRES



AGIR
INNOVER



PROTÉGER
CONVAINCRE



DÉVELOPPER
ACCOMPAGNER



PlaniPref : Réstitution des analyses des résultats du POC des solutions clés en main

Auteurs : M. Juille, N. Patriarca et B. Grenier

Version : 1.0 du 05 septembre 2019

En partenariat
avec le programme



Objectifs de la réunion

Dans le cadre de la refonte de module de prise de RDV en préfecture,
une évaluation des solutions clés en main fût confié à la SDAT,
avec un accompagnement technique des équipes DSIC.

Les 3 objectifs

I

**Recueillir
des évaluations
quantitatives/qualitatives
chaque solution.**

II

**Écarter
les solutions dont
les évaluations
sont trop faibles.**

III

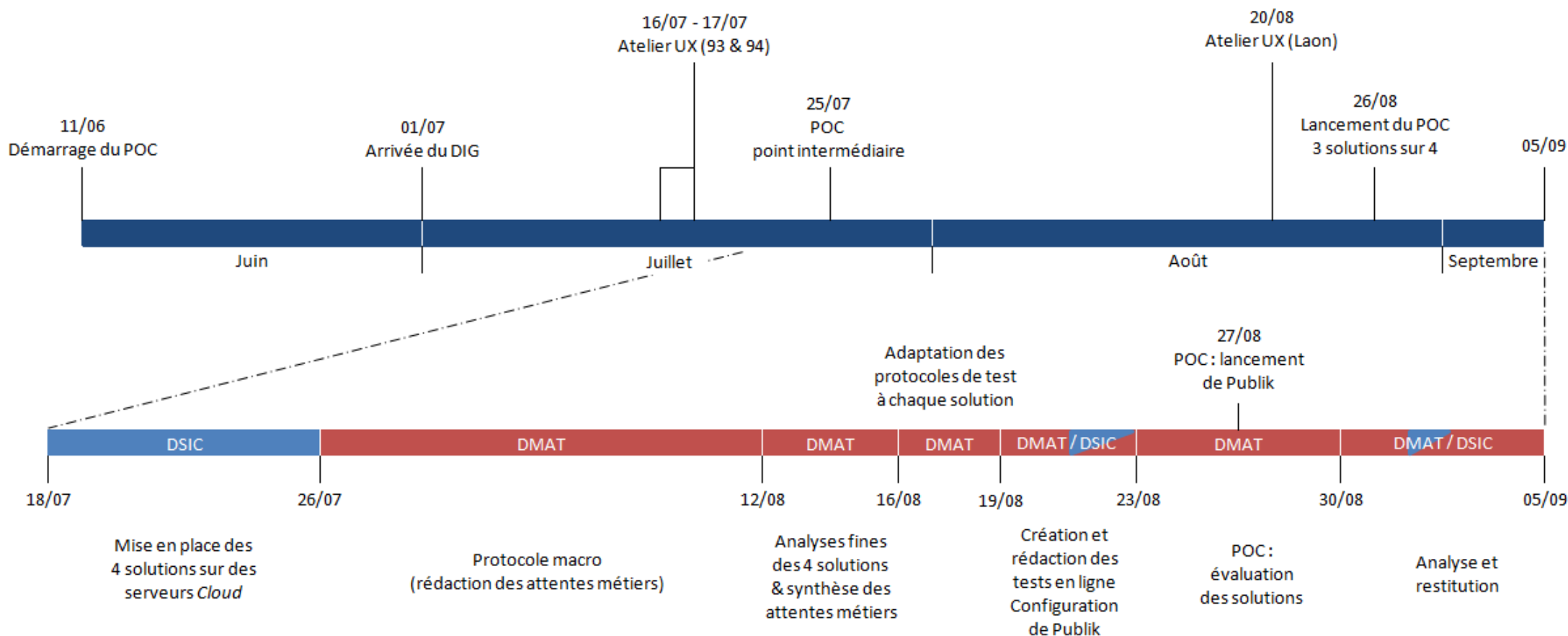
**Assurer la capacité
de sélection
de la solution
le 19 septembre.**

Contexte

Rappel des objectifs et de la méthode



Chronologie



Méthodologie

Analyse comparative des évaluations entre experts et testeurs via l'attribution de points de fiabilité, sur des critères sélectionnés par la DMAT et la DSIC, répartis sur un diagramme de Kiviat et pondérés par des verbatims de testeurs.

4 solutions à évaluer



Panels

- Experts : DISC, DMAT, DIG.
- Testeurs : agent ou ex-agent de préfecture.

Critères

- 160 points d'analyse.
- Critères notés : 43 experts & 18 testeurs.
- Critères du diagramme : 9 communs.
- Note de 0 (très mauvais) à 3 (très bien).

Conditions

- Nb de participants : 20
- Accès aux solutions : en ligne
+ configuration spécifique pour PUBLIK
- Protocole d'évaluation : en ligne (Framaforms)
- Durée d'une évaluation : environ 1h
- Date : du 26 au 30 août 2019

Synthèses

Analyse des évaluations
experts & testeurs

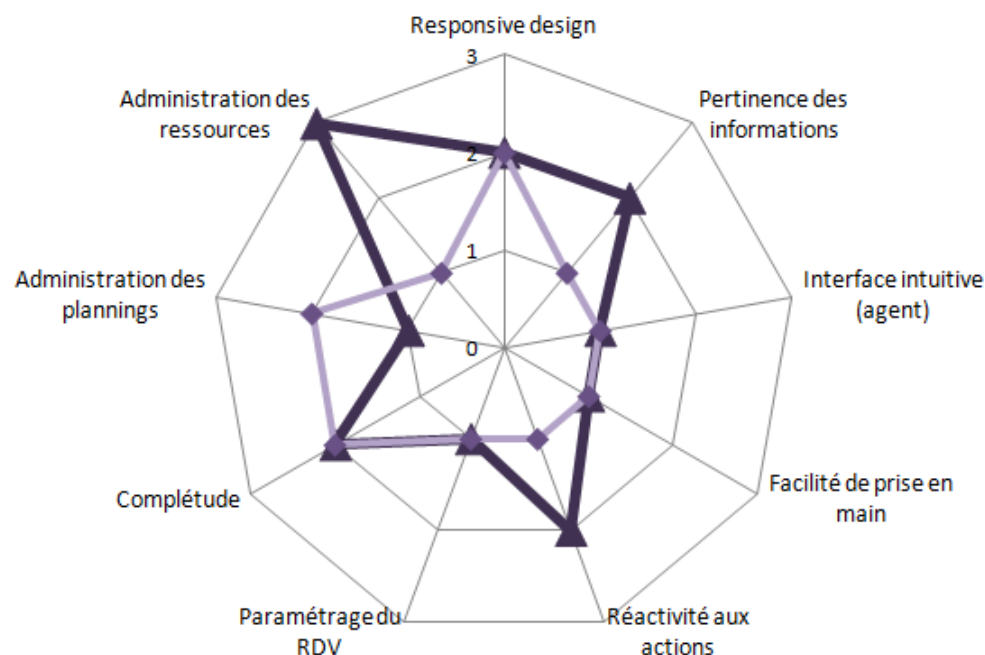


BOOKED

Solution open-source

Références : fortement utilisée, grande communauté

Diagramme



**Non recommandé
pour la suite du projet**

Verbatims

- + « Correct mais il faut chercher, les choix graphiques (lisibilité) et de localisation me paraissent pas optimaux... »
- « Ce n'est pas du tout intuitif ! On avance à tâtons sans être sûr de faire ce qu'il faut faire... »
- « Il ne me semble pas avoir de réelle plus-value par rapport à EZ Publish »
- « Je m'interroge sur l'ergonomie générale, et surtout la partie vision globale des réservations par guichets. »
- « En résumé, cet outil semble loin d'être opérationnel pour une gestion au quotidien et nécessite une première programmation fastidieuse. »

Score total des experts : 147 /300

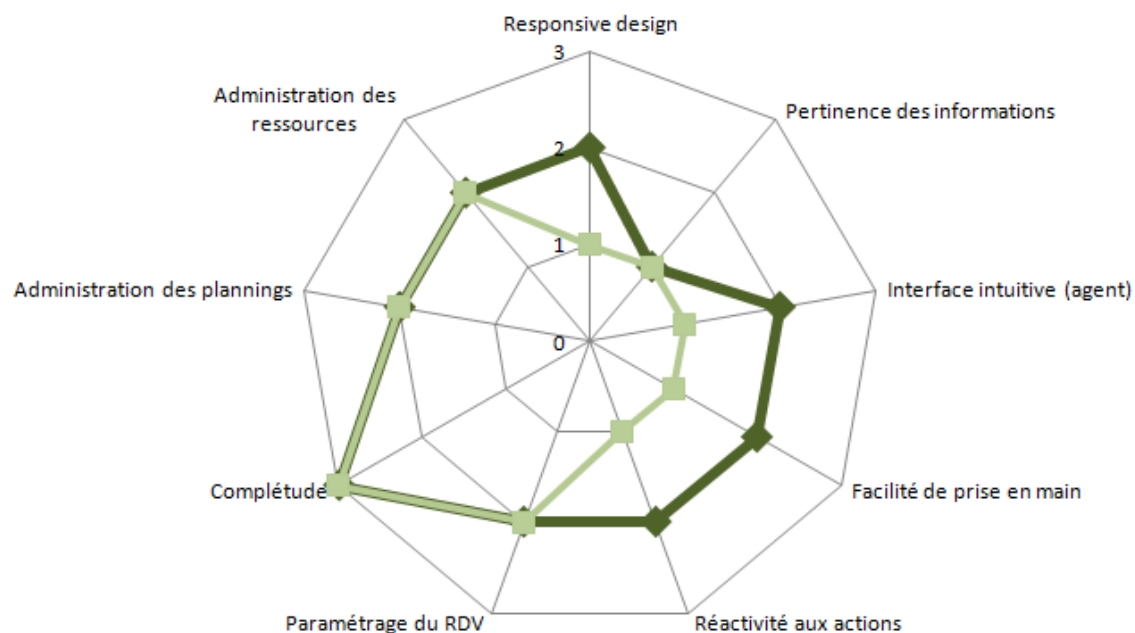
■ Testeurs

■ Experts

LUTECE

Solution open-source développé par la Mairie de Paris.
Références : plusieurs collectivités, Ministère du Travail...

Diagramme



**Recommandé
pour la suite du projet**

Verbatims

- + « Ergonomique et simple »
- + « Le plus performant des outils mais le plus complexe dans son organisation. »
- + « Il est complet. »
- « C'est un outil pour les initiés qui est inutilisable sans une formation préalable ou une aide »
- « La plupart des fonctionnalités [...] ne pourront être exploitées tant le langage technique est présent partout. Il n'y a pas de travail de vulgarisation. »

Score total des experts : 182 /300

■ Testeurs

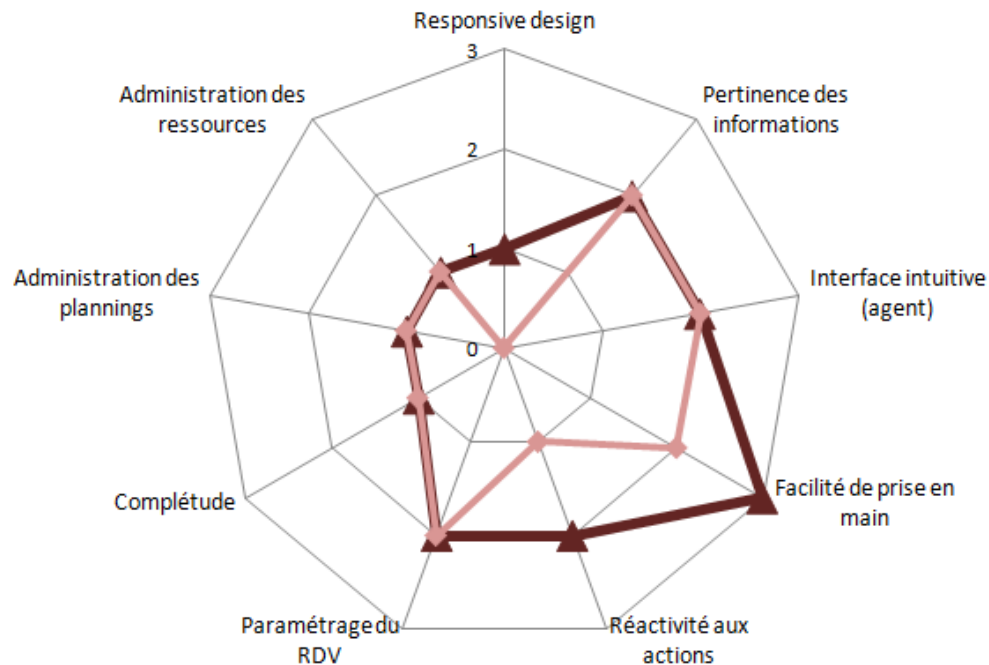
■ Experts

CLICRDV

Solution Propriétaire Filiale des Pages jaunes.

Références : Pages jaunes, Yves Rocher, mairies (Ex. : Vincennes, Clamart).

Diagramme



**Non recommandé
pour la suite du projet**

Verbatims

- + « Sous réserve d'une meilleure maîtrise [...], l'application a des possibilités intéressantes »
- « L'accumulation de calendrier rend l'affichage peu lisible »
- « L'interface est peu compréhensible »
- « Pas instinctif »
- « En revanche l'UI est extrêmement limitée [...]. Rien n'est très ergonomique et il faut s'armer de patience [...]. »

Score total des experts : 144 /300

■ Testeurs

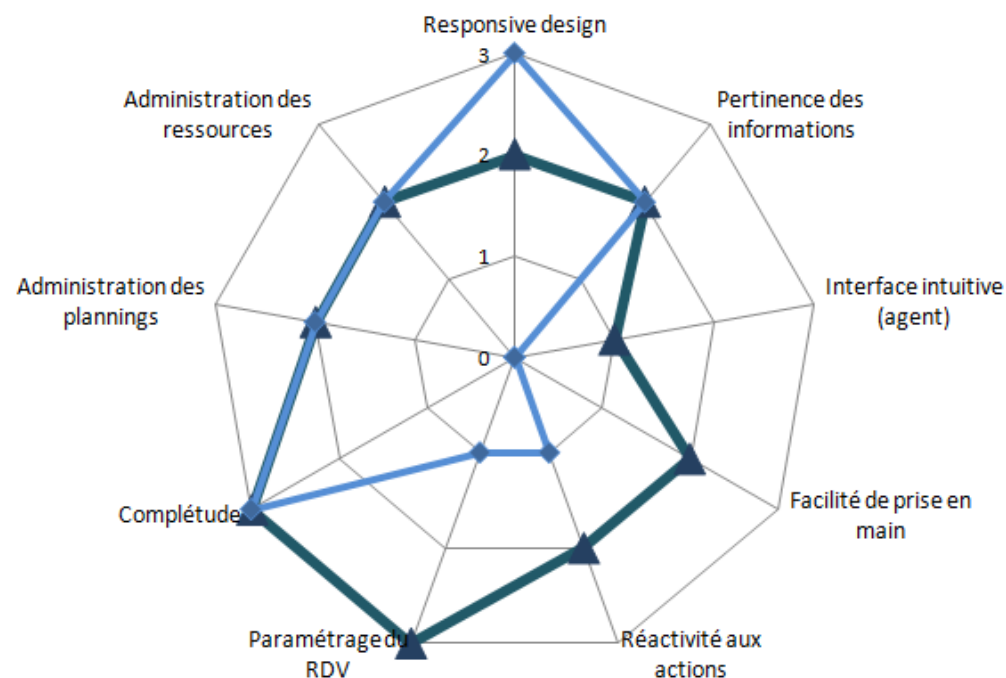
■ Experts

PUBLIK

Solution open-source

Références : Ministères (Ex. : Interieur, Culture), collectivités, villes...

Diagramme



**Recommandé
pour la suite du projet**

Verbatims

- + « Outil vraiment adapté, simple et beau »
- + « Formulaires et saisies faciles. Cheminement logique. »
- + « Meilleur que les 3 autres ! »
- « Aucun des paramétrages n'est facile accessible ou intuitif. »
- « La nécessité de devoir effectuer des actions telles que l'import de style CSS ou le paramétrage d'URL rend l'utilisation du logiciel très fastidieuse. »

Score total des experts : 187 /300

■ Testeurs

■ Experts

Bilans

Réussites et échecs
du POC



Conditions de réalisation

- L'analyse de PUBLIK n'est pas représentative car uniquement 2 testeurs ont participé avec des avis diamétralement opposés.
- Analyse des solutions par des EXPERTS (technique, fonctionnalités, ergonomie).
- Évaluation des solutions par des EXPERTS (benchmark).
- Mise en place d'un protocole de test homogène et comparable entre chaque solution.
- Adaptation des protocoles de test au contexte de chaque solution (navigation et vocabulaire).
- Création du support d'accompagnement et d'évaluation du test (Framaforms).
- Mise en place d'une équipe de soutien.
- Réunion complémentaire avec les testeurs pour mettre en perspective et partager les évaluations.

Malgré des accueils évitables dans sa mise en place (contextualisation du besoin des préfets, mise en ligne, délais), les résultats du POC permettent une bonne appréciation des capacités des solutions pour lesquels 2 solutions se dégagent nettement.

Testeurs

- Les solutions testées sont brutes (sans personnalisation).
= frustration de ne pas retrouver des conditions d'usages existantes en préfecture.
- Les notes auraient été meilleures avec une plus grosse préparation dans le paramètre des solutions
= frustration de ne pas tester plus de fonctions.
- Présentent une à une, les fonctionnalités des logiciels sont bonnes.
- L'agencement des fonctionnalités est globalement mauvais. De fait, la navigation générale est peu/pas intuitive.
- Les agents désirent une solution simple et efficace
≠ simpliste.
- Le champ lexical des logiciels sont complexes.
A adapter pour coller au langage agent.
- Les notions clés sont « ressources » et « guichet ».
La notion de « calendrier » n'est pas majeure.

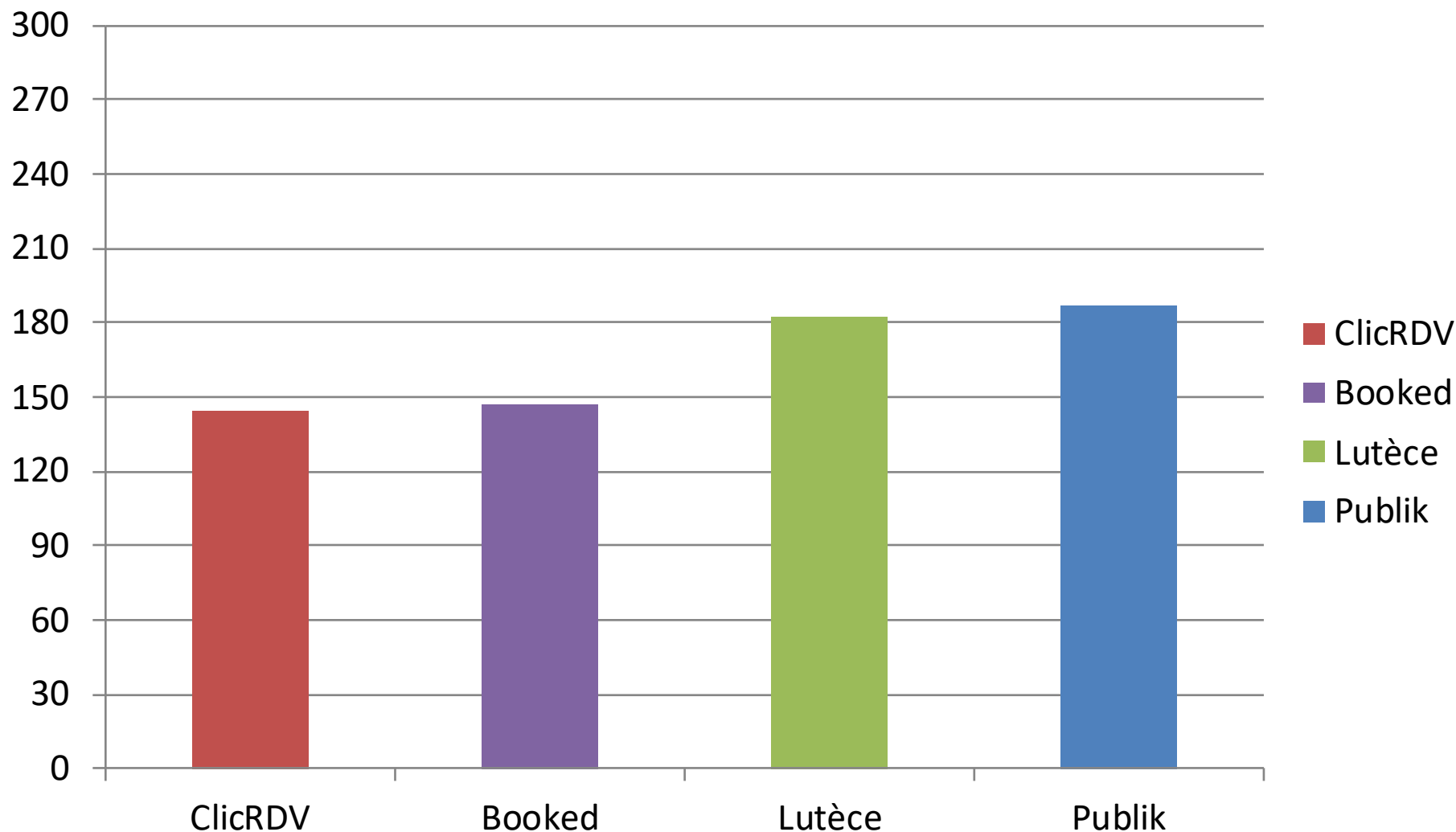
Malgré des tests simples, l'évaluation du fonctionnement de chaque logiciel permet d'apprécier son potentiel de couverture du besoin et des développements attendus.

Décider le 05/09 pour choisir le 19/09



Analyse des évaluations : synthèse

Score total des experts



Hypothèse de modernisation de l'existant : le module d'EZ publish

ezBooking est une extension pour le CMS ezPublish (CMS Content Management System). Elle a été développée spécifiquement pour les besoins des sites Internet Départementaux de l'Etat (IDE). Elle fonctionne avec 3 autres extensions (notamment pour le captcha et la génération de document pdf).

Pourquoi ne pas redévelopper ezBooking sur la base d'ezPublish

- **Forte dépendance à un CMS** (ici ezPublish dont l'offre commerciale peut changer). La dernière évolution d'ezBooking est une migration technique s'appuyant sur la version ezPublish 5.9 (architecture symfony avec une utilisation en mode legacy).
- **En cas de changement de CMS** (quelque qu'il soit), **il faut redévelopper le module**. Il faut donc que ce module soit totalement indépendant d'un CMS.
- **Réécrire ezBooking correspondrait à redévelopper un module spécifique** de prise de rendez-vous en utilisant des outils d'aide au développement (framework) pour accélérer, normaliser et sécuriser le code. Actuellement le framework Symfony (langage PHP) est le plus utilisé, notamment pour les applications métier. Étant très répandu, beaucoup de briques (bundles) sont proposées sur internet.

Orientations du 5 septembre



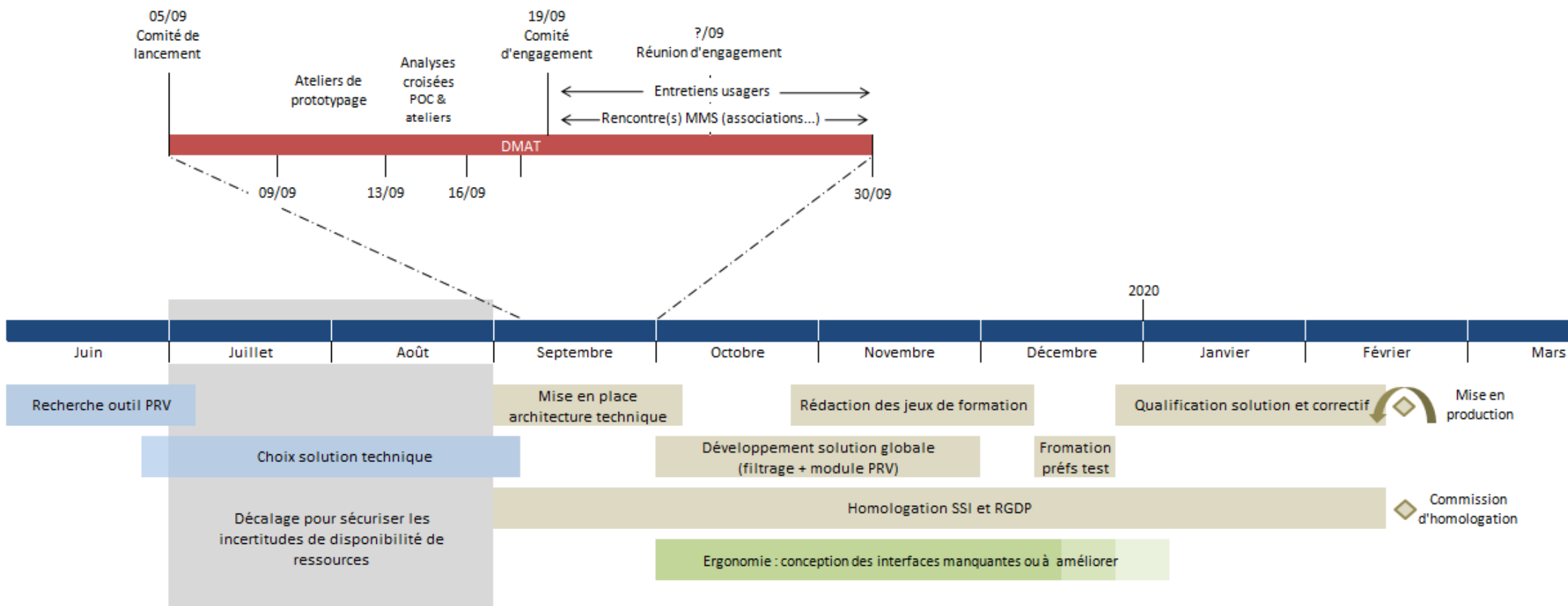
Rappel méthodologique

Mesurer l'écart entre les solutions existantes et les attentes des utilisateurs pour estimer le coût de couverture du besoin (à pondérer avec le modèle économique en fonctionnement)

Arbitrages attendus:

- Quelles solutions retenir pour affiner l'analyse et choisir le 19 septembre ?
- Quelle organisation et répartition du travail pour y parvenir ?
- Quelles fonctions supports anticiper pour être opérationnel au lendemain du 19 ?
 - Profiter de la fin de gestion pour maximiser les ressources
 - Budget: redéploiement nécessaire ?
- Développement: selon quelles modalités et sur quelle période ?
- Comitologie et partenariat
 - DILA: copil dédié ?
 - Directions métiers (DGEF et DSR): réunion de lancement ?

Planning réajusté



Merci

**Les fichiers listés ci-dessous sont les documents de travail de POC.
Ils sont disponibles sur simple demande.**

190904_POC benchmark solution notation_BOMAT_vDEF.xlsx

20190904_POC_Analyse-résultats_vDEF.xlsx

20190823_POC_Scenario_PUBLIK.docx

20190823_POC_Scenario_LUTECE.docx

20190823_POC_Scenario_ClicRDV.docx

20190823_POC_Scenario_BOOKED.docx

20190902_POC_Analyse-résultats_PUBLIK.xlsx

20190902_POC_Analyse-résultats_LUTECE.xlsx

20190902_POC_Analyse-résultats_ClicRDV.xlsx

20190902_POC_Analyse-résultats_BOOKED.xlsx