



OPENLAB

Plateforme des Services en Ligne

16 juin 2015
DILA





M. Bertrand Munch

**Directeur de l'Information Légale
et Administrative**





M. Thierry Mandon

**Secrétaire d'Etat à la Réforme de l'Etat et
à la Simplification, auprès du Premier
Ministre**





La Plateforme des Services en Ligne

Aurélie Angelard

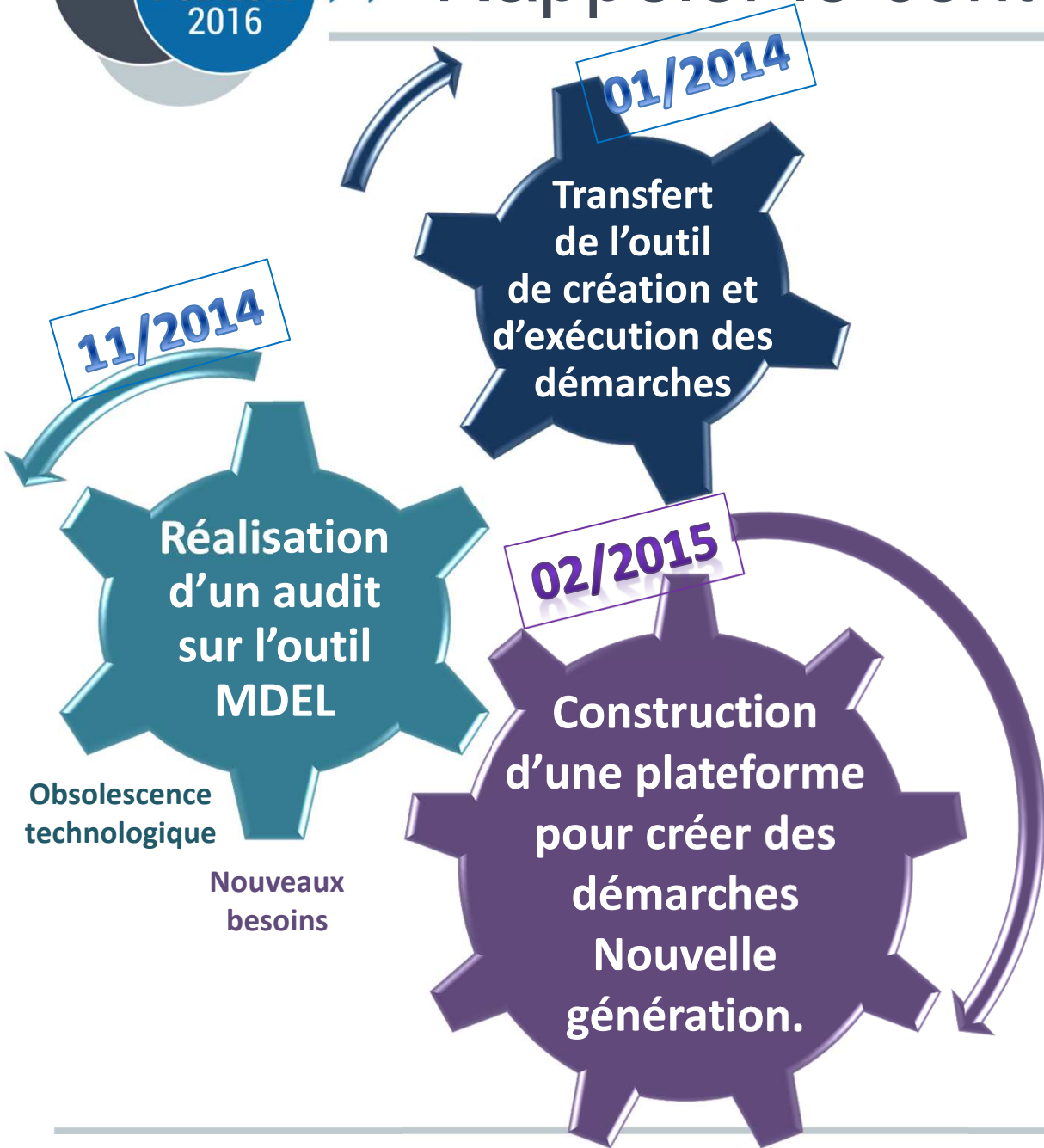
Première partie

- Le contexte
- Les nouveaux besoins
- L'ouverture et le partage de la Plateforme
- La création d'une démarche (vision partenaire et usager)
- Le système d'information de la PSL





Rappeler le contexte



AUJOURD'HUI

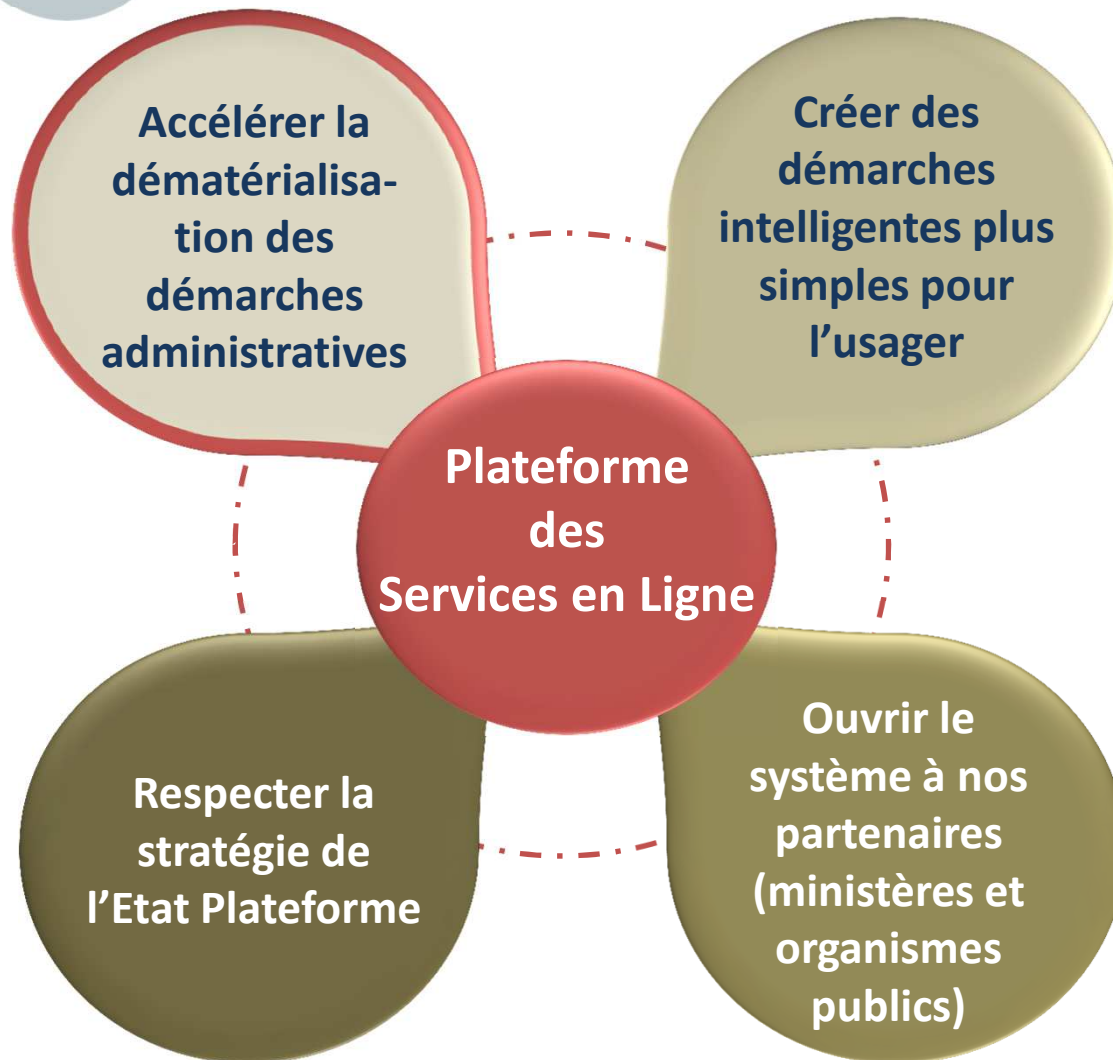
L'information et l'accès aux démarches en ligne sont présentées sur service-public.fr mais la réalisation se fait par le biais de 3 portails distincts : Mon.service-public.fr, Votre Compte Asso et Votre Compte Pro

DEMAIN

Une rationalisation des sites et une simplification des parcours des usagers

Service-public.fr s'enrichit de **nouvelles fonctionnalités** pour répondre aux besoins des administrations et des usagers

▶▶ Répondre à de nouveaux besoins



Dématérialisation

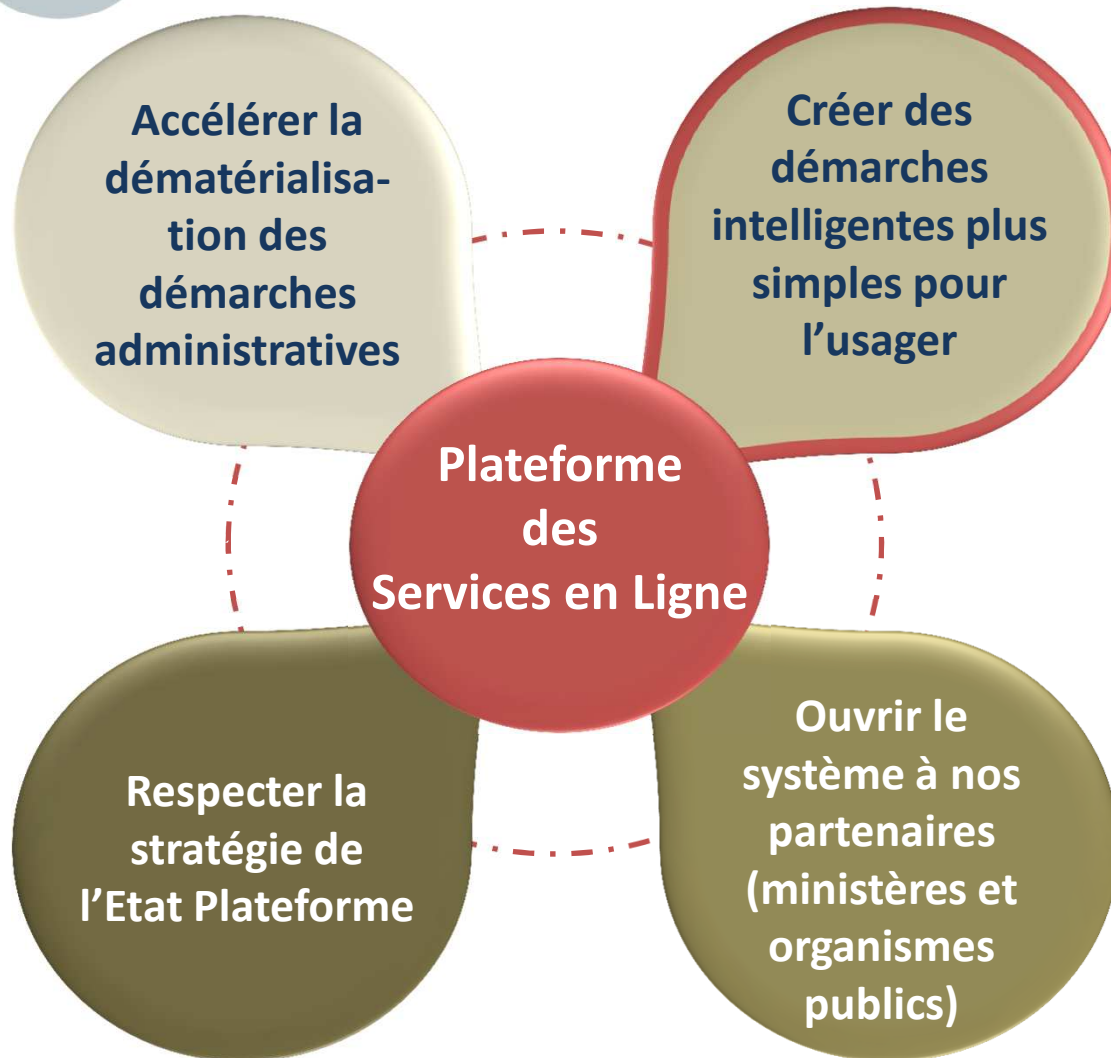
- ❑ Gestion de la croissance du nombre de démarches
 - en développement
 - en production

- ❑ Augmentation du nombre de partenaires
 - 5000 collectivités territoriales
 - 11 ministères
 - 15 organismes publics
 - 4 organismes privés

Compte personnel de service-public.fr ou autre
FranceConnect
SI des administrations



▶▶ Répondre à de nouveaux besoins



Simplification

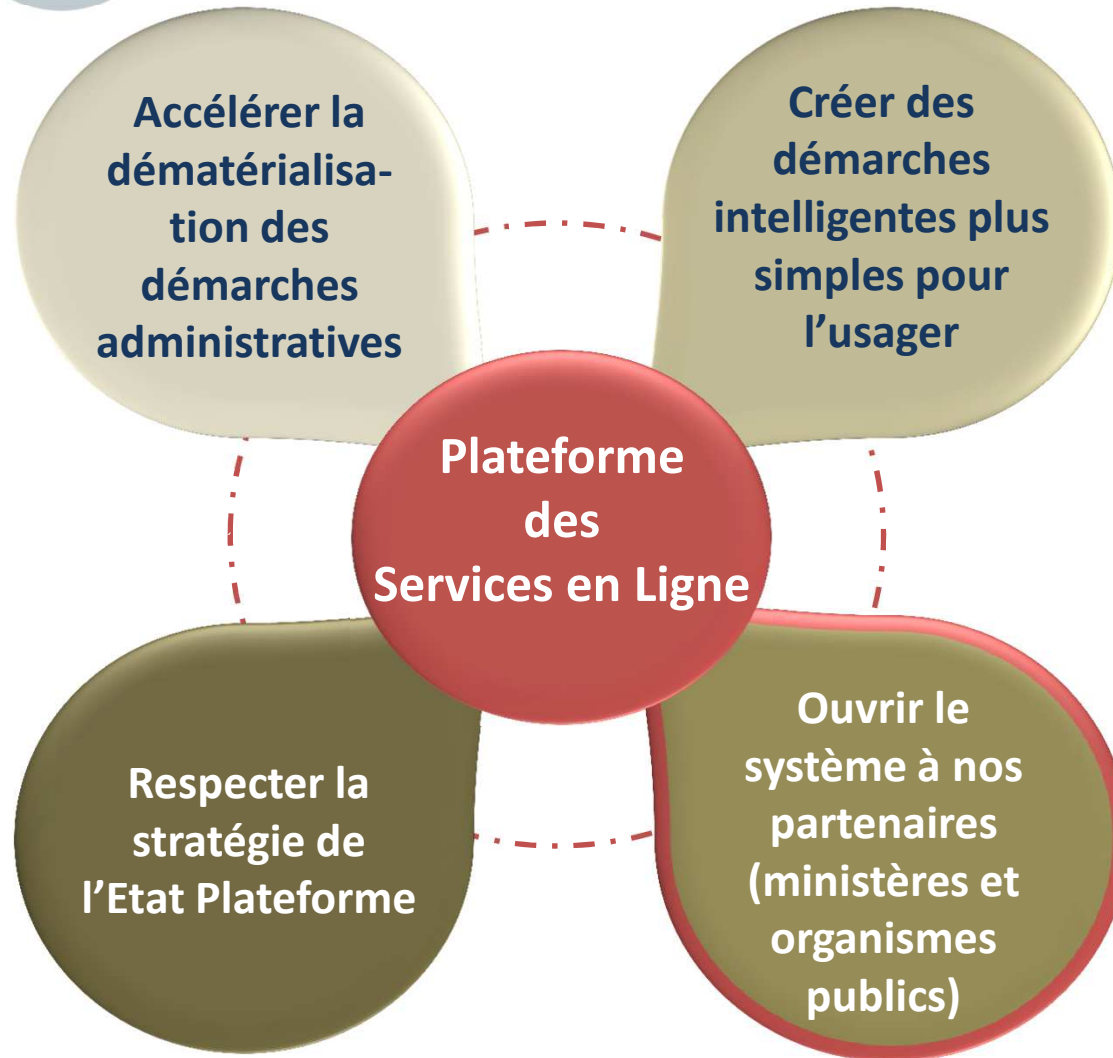
- L'accès aux services depuis SP et reprise du contexte de la recherche d'information
- Pré-remplissage et auto-complétion via des API
- Intégration avec les SI des administrations
- Echanges avec le service instructeur

Compte personnel de service-public.fr ou autre
FranceConnect
SI des administrations





▶▶ Répondre à de nouveaux besoins



Ouverture

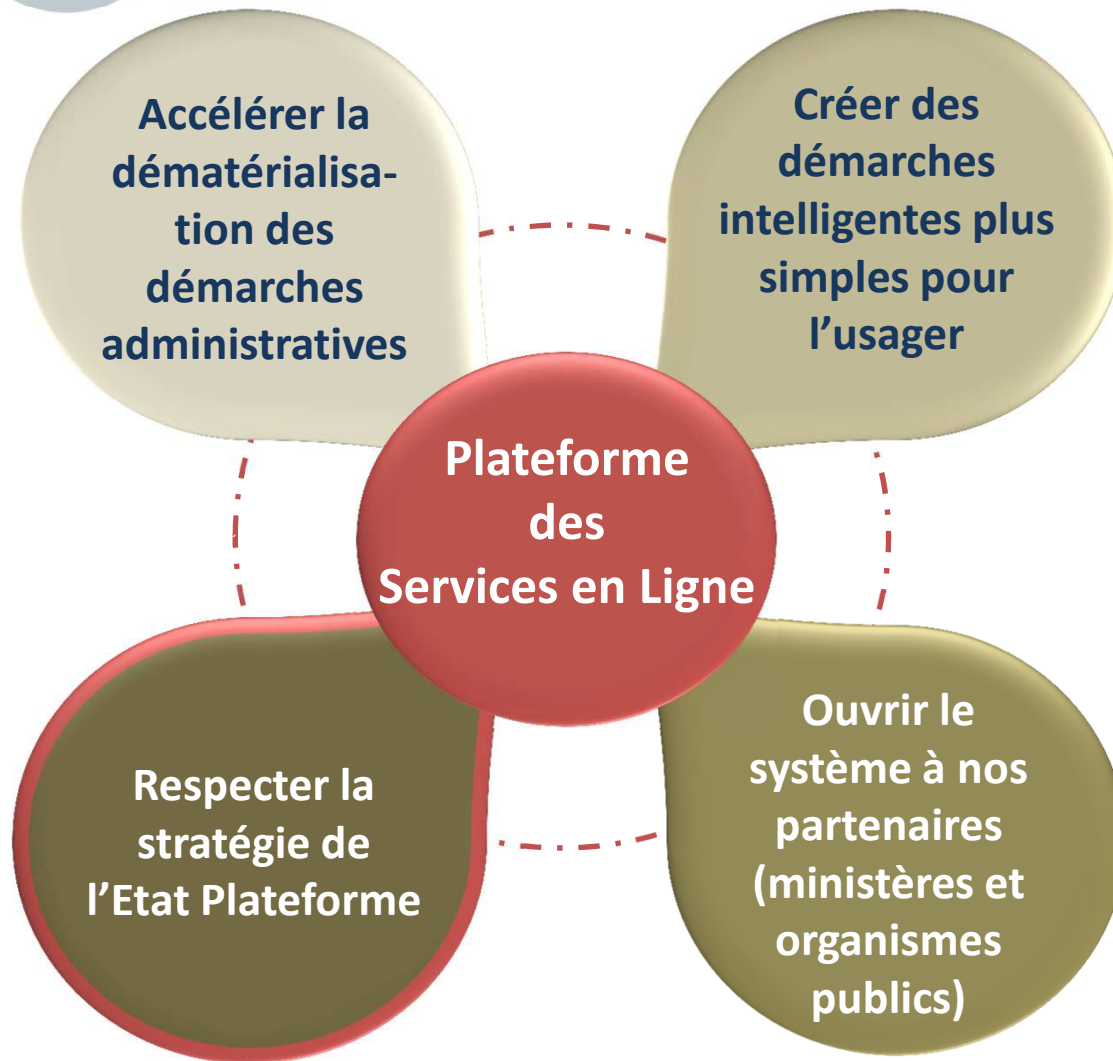
- Facilitation de la prise en main par les partenaires
- Une offre adaptée à leurs besoins
- Mise à disposition d'un espace de partage
- Echange de bonnes pratiques



Compte personnel de service-public.fr ou autre
FranceConnect
SI des administrations



▶▶ Répondre à de nouveaux besoins



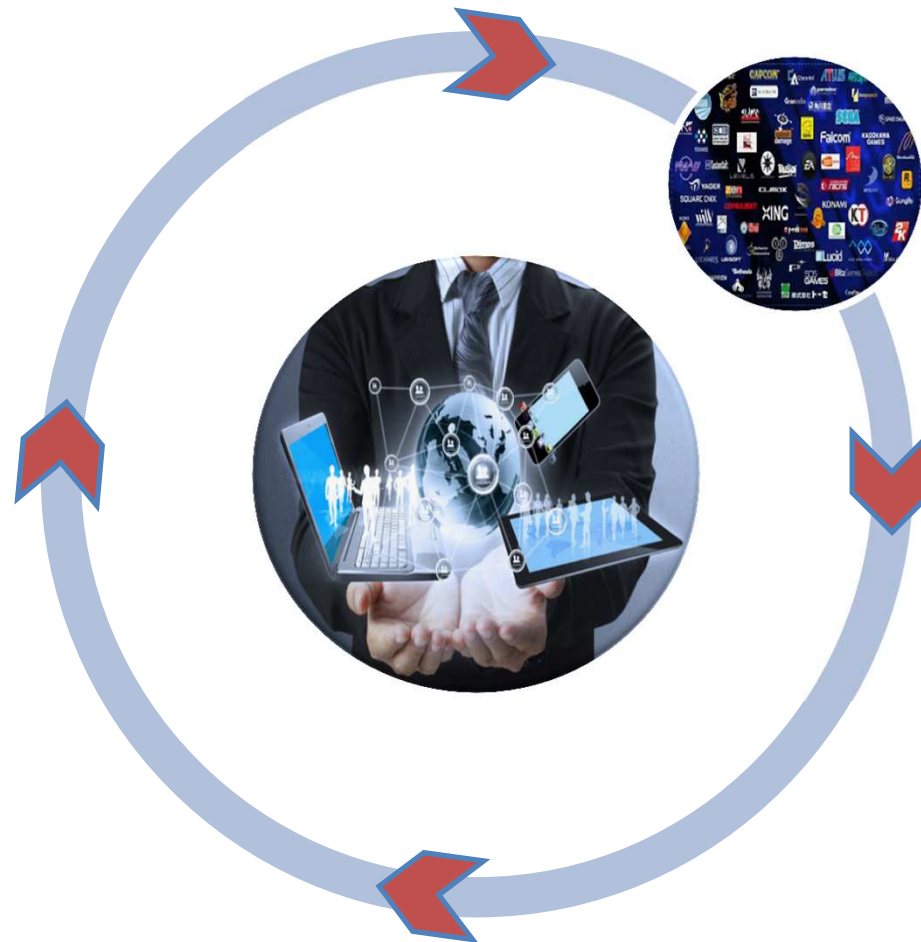
Rationalisation

- Rationalisation des sites et des SI
- Interopérabilité
- Technologies standards
- Open source, partage d'API, référentiels...
- Sécurité
- Accessibilité
- Autorisations CNIL

Compte personnel de service-public.fr ou autre
FranceConnect
SI des administrations



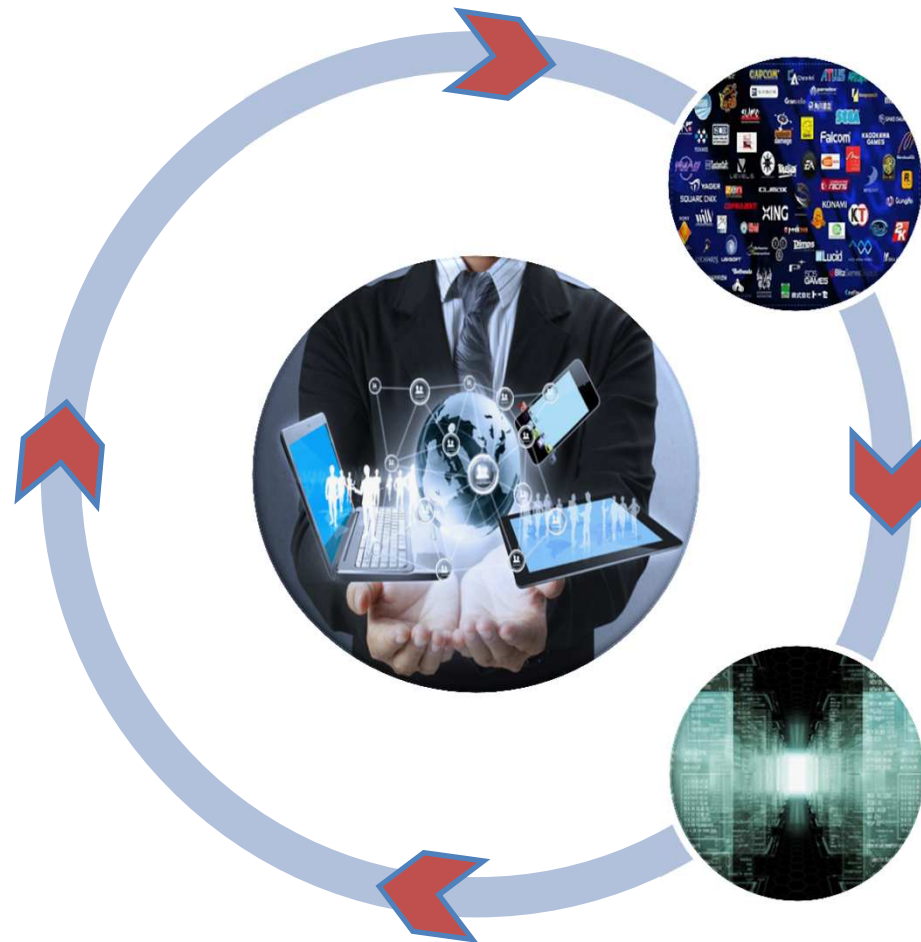
Ouvrir et partager la PSL en interministériel



Outils

- ✓ Un environnement de développement prépackagé
- ✓ Un référentiel de composants
 - Archétype de démarche
 - Blocs génériques
 - Composants
- ✓ Outils de contrôle de la Qualité

Ouvrir et partager la PSL en interministériel



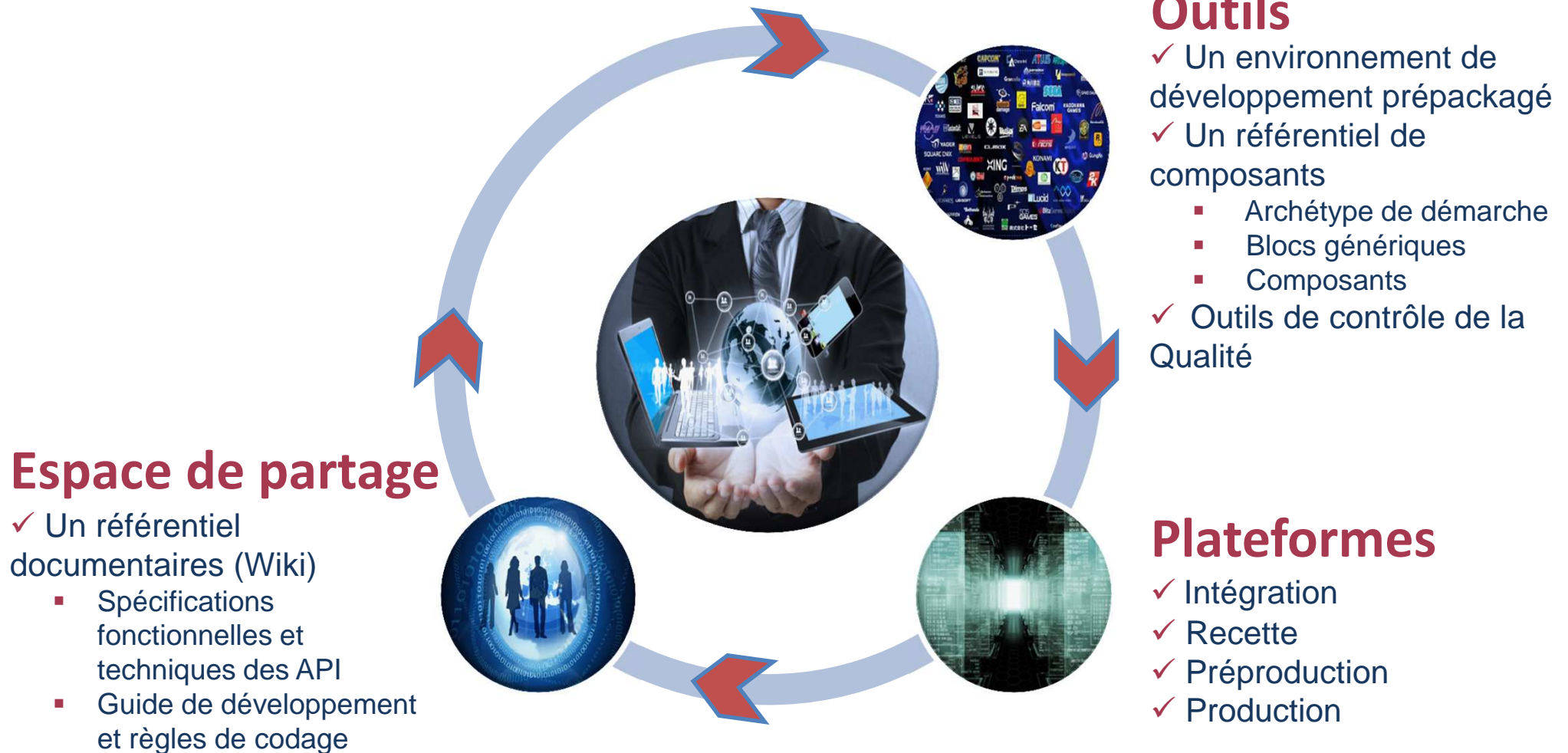
Outils

- ✓ Un environnement de développement prépackagé
- ✓ Un référentiel de composants
 - Archétype de démarche
 - Blocs génériques
 - Composants
- ✓ Outils de contrôle de la Qualité

Plateformes

- ✓ Intégration
- ✓ Recette
- ✓ Préproduction
- ✓ Production

Ouvrir et partager la PSL en interministériel



Ouvrir et partager la PSL en interministériel

Bonnes pratiques

- ✓ Une capitalisation pour la communauté afin de pouvoir réutiliser les bonnes pratiques et homogénéiser/harmoniser l'ensemble des démarches

Espace de partage

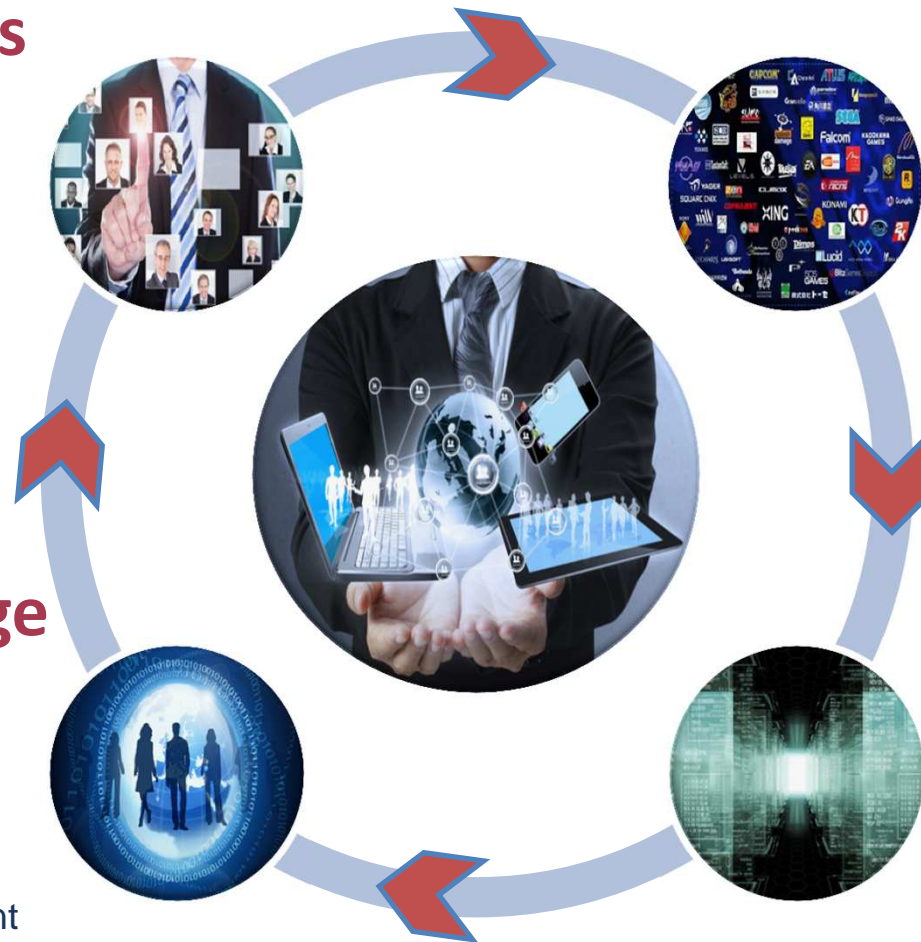
- ✓ Un référentiel documentaire (Wiki)
 - Spécifications fonctionnelles et techniques des API
 - Guide de développement et règles de codage

Outils

- ✓ Un environnement de développement prépackagé
- ✓ Un référentiel de composants
 - Archétype de démarche
 - Blocs génériques
 - Composants
- ✓ Outils de contrôle de la Qualité

Plateformes

- ✓ Intégration
- ✓ Recette
- ✓ Préproduction
- ✓ Production



➔ Cercle vertueux pour l'amélioration continue des démarches



Créer une démarche – Vision partenaire

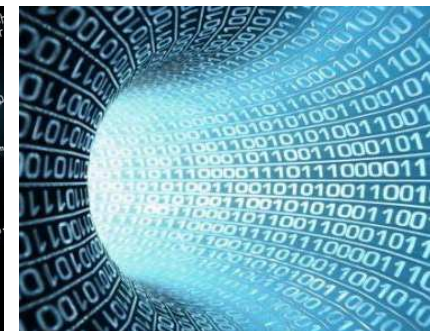
Concevoir

Développer

Tester
Déployer

Exécuter

Transmettre



- ✓ Accompagnement MOA des partenaires dans l'expression de leurs besoins
- ✓ Réingénierie des processus pour simplification
- ✓ Maquettage avec des blocs génériques

- ✓ Développement par la Dila
- ✓ Mise à disposition d'un environnement de développement basé sur des technologies standards pour les partenaires
- ✓ Mode Agile
- ✓ Connexion API et SI des administrations

- ✓ Déploiement des démarches sur la PSL en autonomie
- ✓ Réalisation de tests fonctionnels et techniques
- ✓ Recette métier réalisée par le partenaire

- ✓ Exécution des démarches sur le nouveau socle PSL
- ✓ Génération des télé dossiers et routage vers les bons services instructeurs

- ✓ Distribution des télé dossiers aux services instructeurs grâce à la plateforme d'échange et de confiance (PEC)



Effectuer une démarche - *Vision usagers/services* instructeurs

Réaliser

Instruire

Suivre

Stocker

Proposer



- ✓ Préremplissage et autocomplétion
- ✓ Validation de l'adresse
- ✓ Enregistrement
- ✓ Ajout de pièces justificatives
- ✓ Géolocalisation
- ✓ Prise de rendez-vous
- ✓ ...

- ✓ Téléchargement par le partenaire des télédossiers via un portail agent
- ✓ Intégration des données dans les SI des partenaires
- ✓ Demande d'informations / PJ complémentaires à l'utilisateur

- ✓ SMS
- ✓ Courriel
- ✓ Tableau de bord si démarches connectées au compte service-public.fr

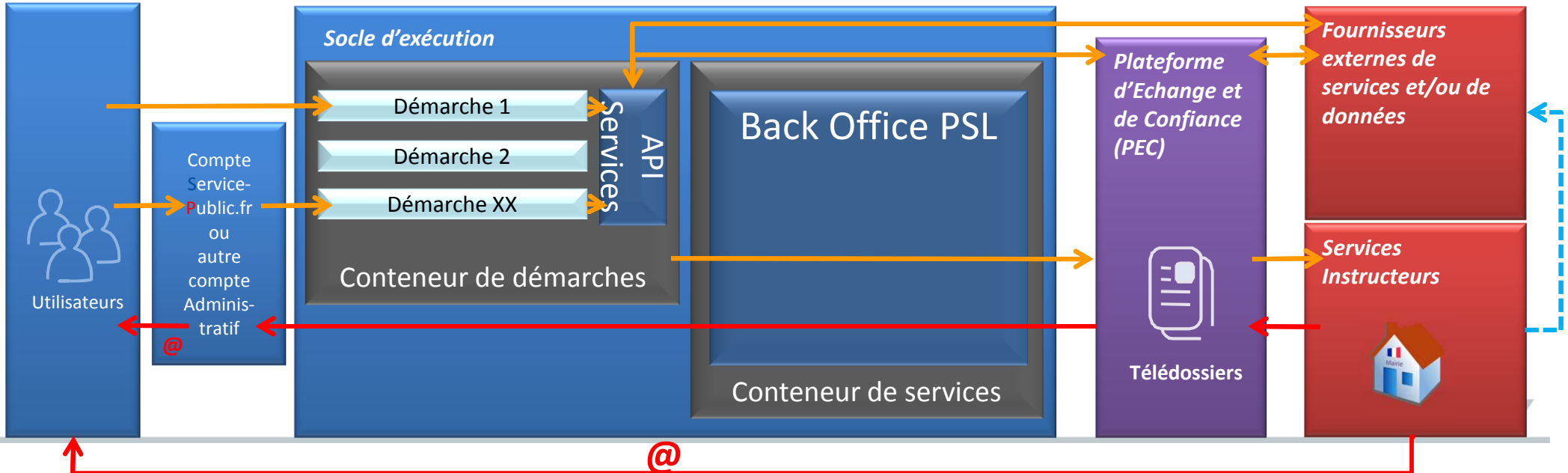
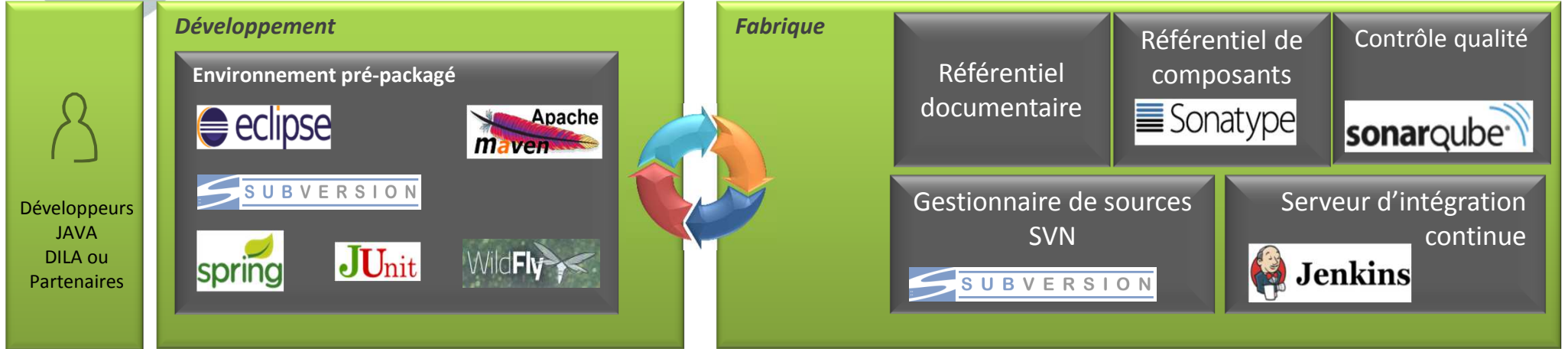
- ✓ Envoi des pièces issues de l'instruction dans le porte-document si démarches connectées au compte service-public.fr

- ✓ Rappel dans le tableau de bord des échéances des démarches à réaliser
- ✓ Proactivité en proposant une démarche liée





Découvrir le cœur de la PSL





Service-public.fr

Frédéric Burel

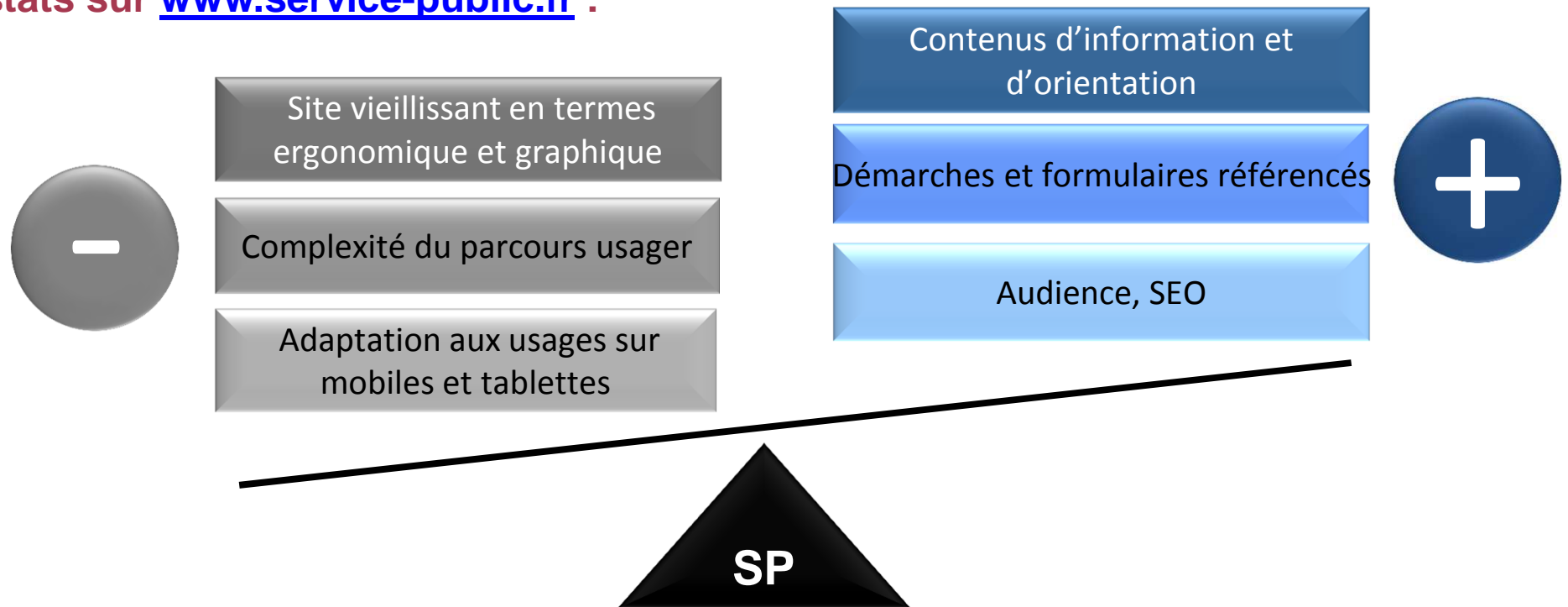
- Les constats
- La transformation de service-public.fr
- De l'information à la démarche
- Le compte
- La transmission des données





Les constats

Constats sur www.service-public.fr :



Parmi les constats sur les portails administratifs nationaux :

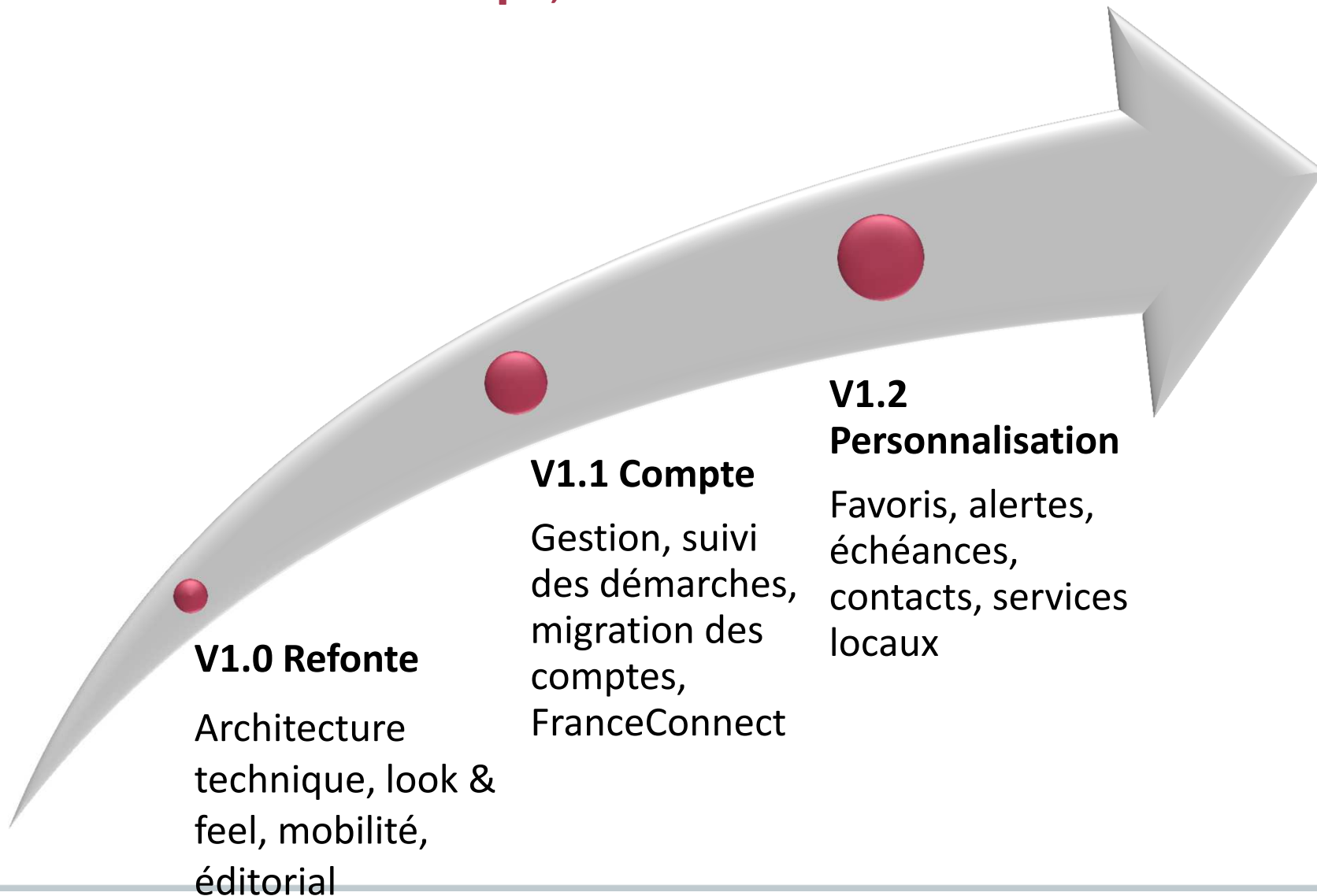
- Une tendance notable à la **simplicité**
- L'organisation des contenus par **thèmes**
- Un design adaptable (**responsive design**)
- L'**interaction** avec les utilisateurs





Transformer service-public.fr

Une transformation en **3 temps**, une démarche d'**amélioration continue**





De l'information à la démarche

Faciliter l'accès à l'information...

- Des **espaces spécifiques** consacrés aux différentes audiences
- Une réorganisation de la **navigation et des accès** au contenu
- Une mise en évidence de la **recherche**

... pour favoriser la réalisation des démarches

- L'accès aux **démarches** au cœur de l'information
- Un **parcours utilisateur simplifié** sur un même site
- Le **compte Service Public** à tout moment





Le compte Service Public

Compte Service Public

- Un compte Particulier, un ou des comptes Association, à partir des **mêmes identifiants**
- Des **fonctionnalités** reprises de mon-service.public.fr
- Des **échanges** usagers – administrations encouragés

France Connect

- Accéder à son **compte Service Public** à l'aide de France Connect
- Effectuer des **démarches** en mode connecté avec France Connect





Transmission des données

Effectuer des démarches, être informé de leur avancement

- Des démarches en **mode connecté ou déconnecté**
- Le **suivi des statuts** des démarches sur le compte Service Public
- La mise à disposition d'un **espace documentaire**

Suivre son activité et l'activité de son compte

- Un **fil d'activité** filtrable par démarches, abonnements, paramètres...
- Des **recommandations** personnalisées, à l'issue d'une démarche, en fonction du profil...

Cas d'usage : à la suite d'un déménagement, faire une demande d'inscription sur les listes électorales

The screenshot displays three main sections of the Service Public interface:

- MES ÉCHÉANCES (3)**: A list of upcoming tasks with 'X' icons for removal.
 - Demander une carte de résidence auprès de la Préfecture de Police
 - Avant le 31 mars 2015 | Pré-inscrire vos enfants à l'école dépendante de votre secteur
 - Avant le 31 décembre | Faire ma demande d'inscription sur les listes électorales
- MES DOCUMENTS (2)**: A list of documents with 'X' icons for removal and an 'ajouter un document' button.
 - Réçu de demande d'acte de naissance (attestation - pdf)
 - CNI George Martin (papier d'identité - jusqu'au 10/12/2020)
- MON FIL D'ACTIVITÉ**: A timeline of activities.
 - CE MOIS-CI :**
 - Démarche en ligne: 24/06/2015 Demande d'acte d'état civil - Mairie de La Rochelle (EN COURS de traitement)
 - MOIS DERNIER :**
 - Démarche en ligne: 19/12/2014 Changement d'adresse en ligne (4) (Terminé)
 - 17/12/2014 Pièce manquante
 - 15/12/2014 Dossier en cours de traitement
 - 13/12/2014 Demande de changement d'adresse en ligne prise en compte - n° de teledossier - envoyé
 - 10/12/2014 Demande de changement d'adresse en ligne



La Plateforme des Services en Ligne

Aurélie Angelard

Seconde partie

- Le planning
- L'organisation des ateliers





Suivre l'évolution du projet PSL

Développement des démarches prioritaires en spécifique

- Déclaration d'Installation Classées pour la Protection de l'Environnement - MEDDE
- Inscription au Registre des Français établis à l'Etranger – MAE
- Pack Mairie et Associations (8 démarches)
- Quelques autres nouvelles démarches

Fév. 15

Début du travaux de construction du socle de développement des nouvelles démarches

Juin 15

Janv. 16

Mise en production des premières nouvelles démarches connectées au compte personnel SP

T1 2016

Ouverture de la plateforme aux partenaires

Fermeture définitive de MSP, VCA et VCP

Mi-2016

Intégration des fournisseurs de données FranceConnect

L'espace documentaire SP 2016

<http://www.dila.premier-ministre.gouv.fr/projet-service-public-fr-2016/>

Identifiant : partenairesp2016

Mot de passe : Sp2016@#

Proposer une offre de service modulable

□ Développement d'une nouvelle démarche par la Dila

- Expertise MOA DILA
- Etude de faisabilité technique et fonctionnelle
- Développement, recette et déploiement
- (Maintenance corrective et évolutive)

□ Prise en charge et gestion d'une démarche

- Etude de recevabilité technique et déploiement (pour les démarches non développées par la DILA)
- Hébergement, supervision des flux et exploitation
- Support usagers, partenaires et services instructeurs (pour les démarches développées par la DILA)

Participer aux ateliers

Ateliers	13h30-15h00	15h00-16h30	Salle
<p>Atelier 1A « Simplification fonctionnelle et métier des démarches en ligne des particuliers » - Public MOA</p>	<p>Atelier « Conception » Construction du diagramme de modélisation de la démarche « Inscription au Registre des Français établis à l'Etranger » en lien avec le Ministère des Affaires Etrangères Thierry Payet et Gaël Legargeant</p>	<p>Atelier « Prise de besoins » Connaître les besoins - d'accompagnement des ministères dans leur procédure de dématérialisation - des usagers et des services instructeurs Aurélié Angelard et Yann Pineau</p>	<p>Librairie</p>
<p>Atelier 1B « Simplification fonctionnelle et métier des démarches en ligne des particuliers » - Public MOA</p>	<p>Atelier « Prise de besoins » Connaître les besoins - d'accompagnement des ministères dans leur procédure de dématérialisation - des usagers et des services instructeurs Sébastien Duquenoy et Anne-Laure Mabileau</p>	<p>Atelier de « Conception » Construction du diagramme de modélisation de la démarche « Perte et Renouvellement de Papiers » en lien avec le Ministère de l'Intérieur Sébastien Duquenoy et Jildaz Layec</p>	<p>Plateau 3ème</p>
<p>Atelier 2 « Simplification fonctionnelle et métier des démarches en ligne des personnes morales (Entreprises et associations) » - Public MOA</p>	<p>Atelier « Prise de besoins » Connaître les besoins - d'accompagnement des ministères dans leur procédure de dématérialisation - des usagers et des services instructeurs Aurélié Angelard et Yann Pineau</p>	<p>Atelier « Conception » Construction du diagramme de modélisation de la démarche « Déclaration d'Installations Classées pour la protection de l'environnement » en lien avec le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie Thierry Payet et Marion Bouvet</p>	<p>2ème Aile Nord</p>
<p>Atelier 3 « Simplification technique des démarches en ligne » (Travail sur l'archétype de démarche) – Public MOE</p>	<p>Atelier Backoffice de la PSL - Présentation du backoffice de la PSL - Identifier les fonctionnalités techniques permettant de simplifier les démarches en ligne Jean-Marc Merlo, Jean-Daniel Bilong, Laurent Roussel et Sylvain Corbé</p>	<p>Atelier « Prise de besoins » Identifier les fonctionnalités pour enrichir l'archétype et les API à construire pour permettre les échanges de données entre les SI des administrations Jean-Marc Merlo, Jean-Daniel Bilong et Anne-Laure Mabileau</p>	<p>6ème Aile Nord</p>



Merci !

psl@dila.gouv.fr

