



groupe de travail sur les téléservices locaux

quelques **principes clés** pour la **conception**
d'une offre locale de **téléservices**



réunion n°1 du **jeudi 30 mars**





principe clé n°1 : modélisation

les étapes génériques d'un téléservice



répertorier et modéliser les démarches en dégagant les invariants des procédures administratives de votre collectivité

guichet physique

- l'utilisateur se déplace au guichet d'accueil
- il présente une pièce d'identité à l'agent
- il explique la démarche qu'il veut réaliser
- il reçoit et remplit le formulaire correspondant
- il signe le formulaire et le rend à l'agent

- l'agent prend le formulaire et traite la demande
- le cas échéant, l'agent sollicite le paiement
- l'agent donne une preuve datée de sa demande à l'utilisateur

- si la demande peut être réalisée immédiatement l'agent la satisfait, clôt et archive la démarche
- dans le cas contraire, l'utilisateur devra repasser au guichet pour la finaliser

dépôt

instruction

délivrance

guichet électronique

- l'utilisateur se rend sur le site web de sa collectivité
- il s'identifie (id + mot de passe ou e-signature)
- il se renseigne en ligne sur sa démarche
- il sélectionne le bon formulaire et le remplit (champs manquants uniquement si pré-rempli)
- il valide le formulaire et les données sont transmises (mél ou flux intégré dans un BO)

- l'agent reçoit et traite la demande
- le cas échéant, l'utilisateur effectue e-paiement
- l'utilisateur reçoit une e-preuve de sa demande (il peut suivre l'état d'avancement en ligne si dossier personnel de suivi) + archivage

- l'agent traite et satisfait la demande en respectant le délai de traitement annoncé



principe clé n°2 : priorisation

définir un **1^{er} bouquet** de téléservices



**fixer des priorités de développement
et adopter une approche pas à pas**

critères de priorisation

- décision politique forte
- degré d'adhésion du service instructeur
- fréquence et volume des demandes des usagers
- niveau de sécurisation juridico-technique requis
- niveau d'intégration requis



principe clé n°3 : standardisation

graphisme et ergonomie des formulaires



définir des règles graphiques homogènes et des règles ergonomiques pour faciliter l'utilisation des formulaires

donner une **identité visuelle** aux téléservices
de **votre collectivité**

faciliter le travail de **conception** et **accélérer** le
processus de **déploiement**

fournir un **niveau de confort minimum**
aux **utilisateurs**

- intégrer des aides contextuelles pour éviter les erreurs
- assurer un enchaînement des étapes de saisie selon une logique de navigation prédéfinie avec des contrôles de validité à chaque étape
- respecter les normes d'accessibilité

mesure adèle 126 : charte ergonomique et graphique des services en ligne



principe clé n°4 : normalisation

structures de données et interopérabilité



respecter les standards (normes) d'organisation et d'échange des données (schémas xml lorsqu'ils existent)



consulter régulièrement les référentiels élaborés et diffusés par le service du développement de l'administration électronique de la direction générale de la modernisation de l'état



principe clé n°5 : sécurisation

technique et juridique



**favoriser la confiance des usagers
vis-à-vis des téléservices administratifs**

sécurisation technique

https



sécurisation du http avec les protocoles SSL ou TLS qui permet à l'internaute de vérifier l'identité du site auquel il accède grâce à un certificat

il permet également de chiffrer la communication et est généralement utilisé pour sécuriser les transactions en ligne



sécurisation juridique

- le niveau de sécurisation technique requis varie en fonction du cadre juridique des démarches notamment en ce qui concerne la preuve de l'identité du demandeur ou l'horodatage
- respect des mentions légales et des droits en matière de protection, gestion et stockage des données personnelles
- respect de la déclaration à la cnil pour le traitement de données à caractère personnel

guide « téléprocédures : le cadre juridique » publié par le forum des droits sur l'internet



principe clé n°6 : intégration

modalités de traitement des demandes



**choisir un niveau d'intégration adapté
pour traiter le flux des demandes**

traitement en back office

- ✓ **par la messagerie électronique**
avec ou sans stockage – export des données des formulaires à partir du serveur
- ✓ **via une interface en ligne**
suivi et traitement des demandes à partir d'une application web dédiée
- ✓ **via un progiciel métier**
web service avec flux xml interfacé avec les applications de gestion de la collectivité



principe clé n°7 : personnalisation

compte personnel et dossier de suivi



faciliter la saisie d'une demande et l'accès des usagers au suivi de leurs démarches tout au long de leur cycle de vie

compte personnel

- contient les données personnelles de l'utilisateur (création modif suppr)
- permet le préremplissage de certains champs des formulaires



SSO
single sign-on
identification unique

dossier de suivi

- permet à l'utilisateur :
- d'accéder aux formulaires pour effectuer des démarches en ligne et de suivre l'état d'avancement de celles-ci (mes démarches)
mais aussi de s'inscrire et de gérer d'autres services : lettre d'info, forum, petites annonces, etc (mes services)



principe clé n°8 : syndication

réutilisation de l'offre de tiers



**opérer des relais ou co-marquer les téléservices
à destination des usagers proposés par d'autres acteurs**

