

e-mediacité

Solutions Internet / Intranet pour collectivités locales et institutions publiques



Solution Web Services Citoyens

Mise en œuvre d'un bouquet de téléservices
avec back-office sur le site Internet des collectivités
locales

www.e-mediacite.com



Proposition établie par :

Pierre-Paul Azzopardi
pp.azzopardi@e-mediacite.com

Préambule : *Web Services Citoyens*, une réponse industrielle à la demande d'un marché 3

L'enjeu : 3

La réponse Web Services Citoyens : 3

La solution Web Services Citoyens 4

1. Vue d'ensemble 4

2. Le Bouquet de Web Services Citoyens 5

3. Côté Internaute : enfin une visibilité du service rendu ! 7

4. Côté Back Office : une vraie gestion des dossiers citoyens 9

5. Caractéristiques techniques : communication et interopérabilité..... 11

Préambule : *Web Services Citoyens*, une réponse industrielle à la demande d'un marché

L'enjeu :

Sensibilisés à l'usage des services en lignes qu'ils pratiquent de plus en plus fréquemment sur les sites de voyagistes (voyages-sncf.com, ...), de distribution et de vente en ligne (FNAC.com, etc. ...) les internautes attendent désormais des Collectivités locales et Territoriales qu'elles offrent de véritables services en ligne. Le succès récent, fulgurant, de la déclaration d'impôt en ligne est une excellente illustration de la réalité de cette demande.

La mise en œuvre de « l'Internet Citoyen » doit donc plus être considérée aujourd'hui comme une réponse « industrielle » à une demande d'un « marché » (les Internaute Citoyens), qu'à la concrétisation d'initiatives isolées.

En d'autres termes, cette évolution du comportement de l'internaute utilisateur des sites de mairies, de communautés de communes, ou de communautés d'agglomération notamment, se traduit par une évolution de la relation elle-même : « l'offreur de services » - l'institution – devant désormais satisfaire des clients, consommateurs de ses services.

Cependant, si les vitrines web de la FNAC, de la SNCF ou encore du ministère des Finances peuvent prendre en charge, aux plans technique, humain et budgétaire, la mise en œuvre de services en ligne et de télé procédures, qu'en est-il d'une ville moyenne ou d'une petite commune ?

En matière d'Administration Electronique, le gouvernement a publié récemment son « Plan Stratégique de l'Administration Electronique – 2004 / 2007 », plus connu sous le nom de code ADELE. Celui-ci prévoit la généralisation des téléservices publics à l'horizon 2007. Ce programme, mise en œuvre par l'ADAE est toutefois centré d'une part sur la dématérialisation des procédures entre administrations (projets FAST, HELIOS, ...) d'autre part sur la mise en œuvre de téléservices à destination des entreprises et des citoyens. Sur ce dernier volet qui nous intéresse directement, on peut constater à la lecture du programme que les téléservices ne touchent que les administrations d'Etat : ministères et préfectures ; les collectivités locales n'étant réellement évoquées que dans le cadre des échanges entre administrations.

Cette « autonomie » des Collectivités Locales et Territoriales se traduit donc en la matière par une absence de projet fédérateur pour la mise en œuvre de téléservices au sein des Collectivités Locales. Pour autant, inscrire son enfant à l'école en ligne n'est-il pas aussi intéressant pour une famille que de déclarer ses impôts « on line » ?

La réponse Web Services Citoyens :

La solution Web Services Citoyens propose à toute Collectivité Locale dotée d'un site Internet un **bouquet de téléservices** directement intégrables sur son site. Développés en technologie XML (et protocole SOAP), ces services peuvent être intégrés en tous points du site, sans développement.

Côté Internaute, il s'agit de proposer un **compte citoyen**, leur permettant, après authentification, de gérer leurs demandes et de consulter à tout moment le suivi du traitement de leur demande.

Côté Mairie, une **gestion de dossiers en ligne** permet aux agents de gérer le back-office des services proposés et de communiquer entre eux et avec les internautes citoyens. Les services sont paramétrables sous forme de **processus workflow**.

La solution Web Services Citoyens

1. Vue d'ensemble

Il existe de nombreuses solutions de générateurs de formulaires en ligne, largement utilisées par les Collectivités locales. La solution Web Services Citoyens va plus loin.

Elle consiste à offrir à vos administrés un bouquet de télé-services personnalisés, accompagnés d'un outil de gestion du back-office en mairie.

Côté Internauts

Active

- Commerçants
- Associations
- Annuaire Santé
- Emploi et formation
- Web Services Citoyens

Vos dossiers en cours

Munici	Thème	Service (Categorie)	Date Demande	Etat
XXX323	Etat-civil	Demande de copie d'acte de naissance	20/11/2005	En cours

Un « **compte citoyen** » personnalisé et sécurisé permettant :

- **D'accéder à un ensemble de services en ligne**
- **De formuler leurs demandes**
- **De suivre l'avancement de leurs dossiers en ligne**

Côté Institution

Web Services Citoyens

Back Office de Gestion de la Relation Citoyen

Ville de Démoville
Mme Durand Marie-pierre
Profil : Etat-civil

DOSSIERS

dossier	citoyen	dossier	Etape	Date demande	Action
XXX333	H. ASTIER	Etat-civil Demande de copie d'acte de naissance	Contrôle légalité	le 21/11/2005	traiter
XXX327	J. DUPUIS	Etat-civil Constitution dossier mariage	Rendez-vous dossier	le 18/11/2005	traiter
XXX322	B. FILLON	Etat-civil Demande de copie d'acte de mariage	Contrôle légalité	le 21/11/2005	traiter

Une solution intégrée de « **gestion de la relation citoyen** » comprenant :

- **Un véritable outil de suivi des dossiers citoyens**
- **Le paramétrage des processus de gestion des services citoyens**
- **Les statistiques d'utilisation et de traitement des demandes**

Les processus de gestion des services (étapes, acteurs, actions...) sont entièrement paramétrables par la Collectivité, en toute autonomie.

La connexion à des logiciels métiers (état-civil, enfance...) peut être réalisée en XML : chaque service présente une API de communication documentée.

2. Le Bouquet de Web Services Citoyens

Le bouquet de télé-services citoyens est adaptable pour chaque collectivité adhérente. Les web services retenus par la Collectivité peuvent être intégrés sous forme d'un espace global au sein du site (une rubrique « services en ligne » par exemple) et/ou intégrées isolément au sein des pages du site (exemple : le service de « demande d'inscription en crèche » peut être placé dans la page de présentation la crèche).

✚ Extrait du catalogue Web Services Citoyens :

Etat-civil :

- Demande d'acte mariage
- Demande d'acte décès
- Demande d'acte naissance
- Demande de généalogiste
- Dossier mariage
- Demande duplicata de livret de famille
- ...

Population :

- Demande carte d'identité
- Demande de passeport
- Demande de titre de séjour
- Demande de carte citoyenne
- Notification de changement d'adresse
- Déclaration de perte de documents
- Recensement militaire
- ...

Elections :

- Demande d'inscription sur les listes
- Demande de radiation sur les listes
- Notification de changement d'adresse
- Demande de listes et d'étiquettes
- ...

Urbanisme :

- Demande de permis de construire
- Demande d'autorisation de travaux
- Demande de certificat d'urbanisme
- Demande de renseignements PLU
- Déclaration de lancement de travaux
- Déclaration de fin de chantier

Aide sociale :

- Demande de logement
- Demande APL
- Demande de RMI/RMA
- Changement de CAF
- Demande d'aide sociale
- Demande de CMU
- ...

Vie quotidienne :

- Déclaration d'incident sur la voie publique
- Demande d'enlèvement de graffiti
- Demande de rendez-vous avec un élu / une permanence
- Demande de réservation de salle municipale

Vie scolaire :

- Demande d'inscription à l'école
- Demande d'inscription à la cantine
- Déclaration d'absence
- Demande d'inscription à une activité péri-scolaire
- Simulation du calcul du Quotient Familial
- Demande d'inscription en crèche
- ...

Vie culturelle et associative :

- Demande d'inscription dans l'annuaire des associations
- Demande de réservation d'une salle
- Demande d'inscription activité MJC / Bibliothèque ...
- Demande de réservation pour un spectacle
- ...

✚ Accès aux services à partir du compte citoyen :

De la même manière que sur un site marchand (type FNAC), l'internaute citoyen bénéficie d'un compte personnalisé, accessible moyennant une authentification. Les données du compte sont sécurisées et sont affichées sur le site en mode https. Cette notion de compte citoyen permet à l'internaute « consommateur » des services de l'institution de bénéficier d'un tableau de bord présentant l'ensemble des dossiers ouverts avec la Mairie.

Démoville

Moteur de recherche

 M'inscrire à la newsletter
 votre adresse courriel

PRATIQUE SOLIDAIRE DYNAMIQUE ACTIVE

Accueil > Active > Web Services Citoyens

NOUS CONTACTER | MENTIONS LÉGALES | PLAN DE SITE

Imprimer Envoyer Flux RSS

Web Services Citoyens

Vous êtes un nouveau client ?

Bienvenue !
Identifiez-vous pour accéder aux démarches en ligne.

La ville de Démoville s'engage à sécuriser vos informations et à les garder confidentielles. Le processus d'inscription ne prend que quelques minutes, il est entièrement gratuit.

Pour en savoir plus et connaître nos services, [cliquez ici](#).

IDENTIFIEZ VOUS

Vous avez déjà un compte ?

Identifiez-vous pour y accéder.

Votre adresse email

Votre mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe, [cliquez ici](#).

POUSUIVRE

Accessibilité Mal Voyants

VOTRE COMPTE

- Vos codes d'accès
- Votre adresse e-mail
- Vos informations personnelles

Mon compte citoyen
connecté

Effectuer une nouvelle démarche :

- Etat civil
- Scolaire, péri-scolaire
- Urbanisme, Voirie
- Culture
- Sport
- Salles municipales
- Autres

Vos dossiers en cours

Seuls les dossiers non clôturés sont indiqués dans ce tableau

Numéro	Thème	Service (démarche)	Date demande	Etat
XXX333	Etat-civil	Demande de copie d'acte de naissance	20/11/2005	En cours
		Etapes de la procédure : Demande initiale Prise en charge par nos services Contrôle de validité de la demande Préparation du document Envoi du document par courrier	20/11/2005	OK non réalisé non réalisé non réalisé

=> Voir [les dossiers archivés](#)

3 Côté Internaute : enfin une visibilité du service rendu !

Dans la plupart des sites de Collectivités locales qui proposent aujourd'hui des « téléservices », les internautes n'ont aucune visibilité quant au traitement de leurs demandes en ligne. Dans le meilleur des cas, ils reçoivent simplement un accusé réception de leur demande initiale par mail. La question simple « où en est ma demande ? » doit être posée par téléphone, ce qui génère une dépense d'énergie inutile de part et d'autre.

Avec la solution Web Services Citoyens, le suivi des demandes est intégralement géré dans le back office de la ville et l'Internaute bénéficie quant à lui d'une visibilité claire de l'état de ses demandes, étapes par étapes, jusqu'à la clôture de son dossier (il peut en outre consulter ses dossiers archivés).

The screenshot shows the website interface for 'Démoville'. At the top, there is a search bar and a newsletter sign-up form. Below the header, a navigation bar includes 'PRATIQUE', 'SOLIDAIRE', 'DYNAMIQUE', and 'ACTIVE'. The main content area is titled 'Web Services Citoyens' and features a section for 'ETAT CIVIL' with a sub-section for 'Demande de copie ou d'extrait d'acte de naissance'. A detailed procedure is listed in a numbered list:

- 1 Remplissez le formulaire de demande
- 2 La demande est prise en charge par nos services (vous recevez un avis de prise en charge)
- 3 Un contrôle de validité est effectué (vous recevez un avis de validité de la demande)
- 4 La copie est préparée et envoyée à votre domicile (vous recevez un avis d'expédition)
- 1 Cliquez ici pour remplir le formulaire de demande

A callout box highlights the process visibility: 'Pour chaque demande, une vision restreinte du processus est présentée à l'Internaute. Il pourra ensuite suivre l'avancement de son dossier sur son compte citoyen, et sera prévenu du traitement de chacune des étapes'.

Les formulaires de demande sont intégralement paramétrables au niveau des champs de saisie, des types de données. Ils génèrent systématiquement un fichier XML de la demande et sont stockés au sein du processus de gestion du service.

Lors de toute action liée au processus, l'internaute reçoit un e-mail d'informations et le tableau de bord de son compte citoyen pour ce dossier est mis à jour.

Numéro	Thème	Service (démarche)	Date demande	Etat
XXX333	Etat-civil	Demande de copie d'acte de naissance	20/11/2005	En cours
		Etapes de la procédure :		
		Demande initiale	20/11/2005	OK
		Prise en charge par nos services	21/11/2005	OK
		Contrôle de validité de la demande		non réalisé
		Préparation du document		non réalisé
		Envoi du document par courrier		non réalisé

La demande peut être consultée ou imprimée à tout moment par l'internaute (génération XSL/XML ou PDF).

4 Côté Back Office : une vraie gestion des dossiers citoyens

Fort de son expérience en matière de workflow et de gestion de processus multi-acteurs avec la solution de gestion de contenus InfoLive XML, e-mediacité a mis au point une véritable gestion des dossiers citoyens en ligne.

L'outil de gestion du back office présente un niveau administrateur et un niveau utilisateurs.

4.1 Administration des processus :

Les services choisis par la Collectivité au sein du catalogue des Web Services Citoyens sont livrés au client pré-paramétrés (paramétrage initial « modèle » réalisé par nos soins pour chaque processus). L'outil d'administration des processus permet aux administrateurs de la solution, au sein de la Collectivité, de personnaliser l'intégralité des processus :

- **Gestion des acteurs**
(définition des acteurs internes et externes participant à la vie du process, service et personnes assurant le suivi du dossier, ...)
- **Gestion des services**
(Thèmes, intitulés des services, ...)
- **Gestion des étapes**
(paramétrage de chacune des étapes du service)
- **Gestion des actions associées aux étapes**
(actions automatiques et facultatives, formulaires associés, messages et alertes, ...)
- **Paramétrage des formulaires et des messages types**
(les formulaires de demande des citoyens sont entièrement paramétrables grâce au générateur de formulaires intégrés à la solution WSC. Les objets et corps des messages automatiques sont également paramétrables par intégration de textes types).
- **Gestion des services « on line » et « off line »**
(les services peuvent être paramétrés et testés avant leur mise en exploitation réelle sur le front office du site).

The screenshot shows the 'Web Services Citoyens' Back Office interface. The main content area displays a process flow tree for 'Demande initiale'. The tree structure is as follows:

- > Demande initiale
 - Actions : Données Vérifiées
 - > Vers l'étape 3 - Préparation du document
 - Envoyer message de prise en charge
 - Envoyer message de prise en charge
 - Prise en charge
 - > Vers l'étape 3 - Préparation du document
 - > Préparation du document
 - Actions : Envoi du Document
 - > Vers l'étape 4 - Envoi de l'acte à votre domicile
 - Envoyer message de prise en charge en COURS
 - > Action 43 - Envoyer message de prise en charge en Test
 - > Action 44 - Passage Etape suivante
 - > Vers l'étape 4 - Envoi de l'acte à votre domicile
 - Passage Etape suivante
 - > Vers l'étape 4 - Envoi de l'acte à votre domicile
 - > Envoi de l'acte à votre domicile
 - Actions : Confirmation de réception internet
 - > Vers l'étape 5 - Cloture
 - Envoi de plus de 15 jours
 - > Vers l'étape 5 - Cloture
 - > Cloture

La modélisation de chaque processus est présentée sous forme d'un arbre comprenant notamment :

- les étapes
- les actions
- les enchaînements
- les acteurs
- ...

4.2 Gestion des dossiers :

Au quotidien, la solution Web Services Citoyens présente un back office de suivi des dossiers permettant aux gestionnaires de gérer la totalité des étapes du processus, telles qu'elles ont été paramétrées par les administrateurs.

dossier	citoyen	dossier	Etape Date demande	Action
XXX333	H. ASTIER	Etat-civil Demande de copie d'acte de naissance	Contrôle légalité le 21/11/2005	traiter
XXX327	J. DUPUIS	Etat-civil Constitution dossier mariage	Rendez-vous dossier le 18/11/2005	traiter
XXX322	B. FILLON	Etat-civil Demande de copie d'acte de mariage	Contrôle légalité le 21/11/2005	traiter

Pour chaque étape, le gestionnaire est invité à traiter le dossier en fonction de l'avancement du processus workflow. Le suivi comprend l'envoi de mails, l'impression des pièces en PDF, l'intégration avec les outils bureautiques pour la génération de courriers associés. Chaque traitement du gestionnaire peut (ou non) avoir un impact sur l'avancement du dossier côté Internaute (avec envoi de messages d'informations en parallèle à la mise à jour du compte citoyen).

4.3 statistiques :

Pour permettre une bonne évaluation du traitement des demandes des citoyens, la plateforme Web Services Citoyens comprend un module statistique intégré proposant notamment :

- La nature des demandeurs (citoyens, associations, partenaires...) et la nature des demandes (état-civil, urbanisme, vie quotidienne, culture...)
- Les informations sur le traitement des dossiers :
 - Fréquence et Nombre de dossiers traités,
 - Délais moyens de traitement par nature de dossiers, par service gestionnaire...
 - Typologie et motifs des dossiers en attente,
 - Mots clés
- Enregistrement possible des requêtes de recherche pour réutilisation.

5 Caractéristiques techniques : communication et interopérabilité

La solution Web Services Citoyens a été conçue pour être totalement interopérable, c'est-à-dire intégrable sur tout site Internet déjà existant, quelque soit sa technologie. Le développement a fait l'objet d'un programme d'innovation soutenu en 2005 et 2006 par Oséo ANVAR.

+ 5.1 Intégration des services au sein de votre site Internet :

Les Web Services Citoyens se présentent sous forme d'objets Web Services élémentaires conformes aux normes d'échange XML et au protocole SOAP.

Les services sont livrés avec une présentation XSL et des feuilles de styles CSS 2 par défaut, personnalisées par le client directement s'il le souhaite ou par e-mediacité (prestation de personnalisation). Chaque Web Service est accompagné d'une documentation présentant les règles d'utilisation, les méthodes, les paramètres à passer, etc ...

Pour éviter au client le support de l'infrastructure des Web Services, ceux-ci sont hébergés sur nos serveurs applicatifs, en https.

Les Services peuvent aussi être intégrés directement sous forme de pages distantes (en iframe) par exemple, bien que cette solution nous paraisse moins élégante et peu conforme à la norme XHTML du W3C.

+ 5.2 Gestion du back office :

Le back office Web Services Citoyens est une solution hébergée accessible sur Internet aux clients abonnés au service. Son usage ne nécessite donc aucune installation locale sur vos postes de travail, ni sur vos serveurs web. Comme les services côté front office, le site de gestion du back office est conçu sous forme d'un ensemble de web services XML/SOAP.

+ 5.3 Communication avec d'autres outils :

Le choix du développement en Web Services XML/SOAP confère intrinsèquement une grande faculté de communication et d'échanges entre les services citoyens et les autres outils de votre système d'informations, présents – et surtout futurs.

Pour la communication avec vos outils de gestion « métiers » comme la gestion des affaires scolaires et périscolaires ou encore la gestion de l'Etat civil, les services sont dotés en standard d'API de communication documentées. Sur demande, nous pouvons réaliser pour vous des interfaces sur mesure, sous forme de prestations d'ingénierie.