



Développement d'une démarche Mes Services Plus

Cadre du service Systèmes d'information

- Cadre décisionnel
- Processus d'ouverture et d'évolution d'une démarche
- Schéma du déroulé d'ouverture d'une démarche simple
- Les rôles et droits
- Le formulaire
- Le circuit de traitement

Révision des process

Dernière validation par les DGS CASVL et Ville de Saumur : le 09/12/2024

Version du 21/10/2025

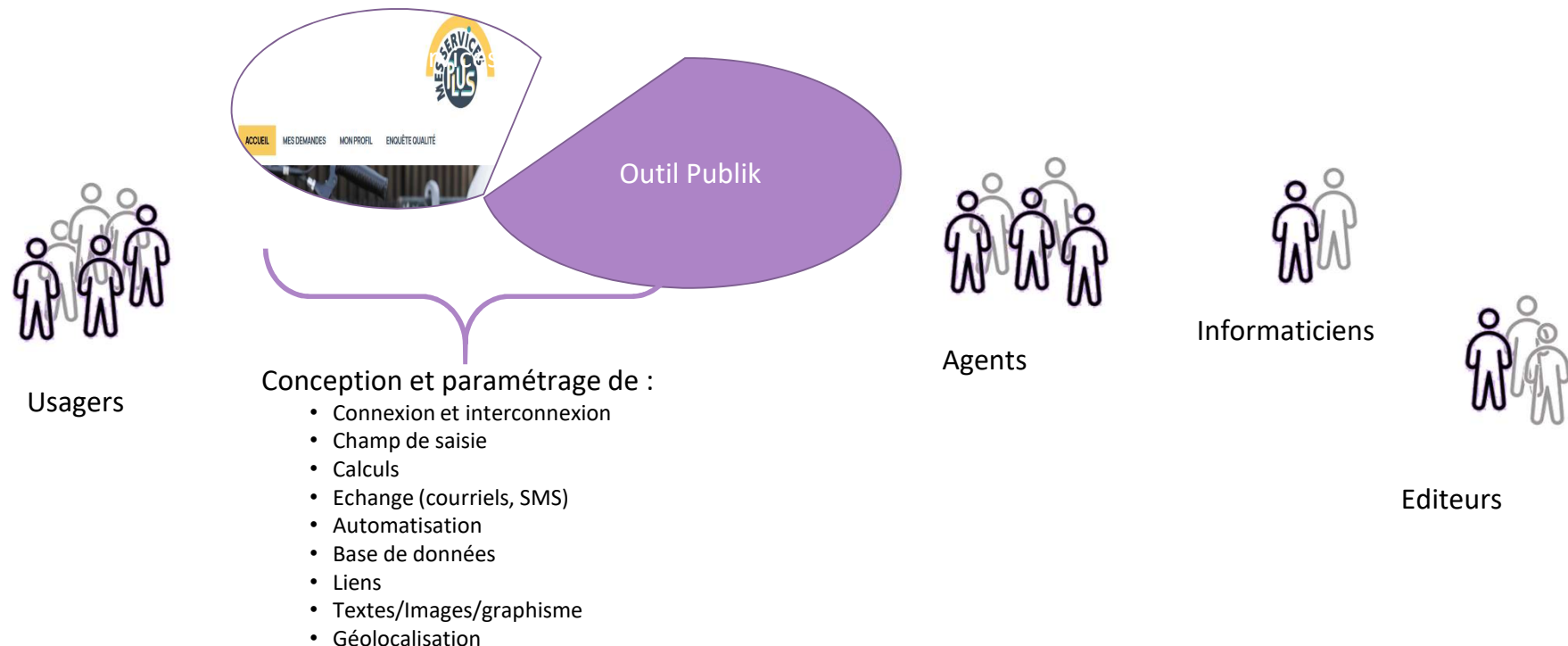
CASVL\SVL - DG - SI - Projets\PRJT-GRU\Archi-Technique-GRU\ProcessDevDemarchePublik\20240926_PROCESS_DemarcheSimpleMSPlus.pptx

Cadre décisionnel

Le cadre décisionnel définit que :

- Le processus envisagé doit nous permettre une amélioration continue des télédémarches proposées aux usagers afin de lui permettre de réaliser de façon rapide et claire ses demandes.
- Il doit proposer au service demandeur un process de réalisation optimisé et facilitant.
- Toute demande usagers doit avoir un traitement efficace dans un délai inférieur à 27 jours.
- Toute 1ère demande est construite sur un standard simple.
- Toute demande existante peut entrer dans une démarche d'évolution annuelle à n +1.
- Toute demande est formalisée dans une fiche de demande de développement.

Les acteurs dans Mes Services Plus :



Processus d'ouverture et d'évolution d'une démarche

Ouverture :

- Le service métier exprime auprès de la GRU le besoin de mettre une nouvelle démarche dématérialisée.
- Le projet sera de mettre en place un fonctionnement de traitement simple.

Evolution :

- La démarche est déjà dématérialisée et le métier souhaite la faire évoluer.
- La GRU étudie chaque année les évolutions demandées.
- Les évolutions sont classées en simples ou complexes.
- Un planning prévisionnel pour l'année est proposé au SI.

Mise à jour d'une démarche :

- Certaines démarches comportent des dates et/ou des informations qui peuvent être modifiées au cours de l'année : le service traitant doit impérativement prévenir le SI pour la mise à jour afin que l'utilisateur ait une information fiable

Démarche simple :

- Les échanges avec le service métier sont réalisés par le service GRU .
- Le SI a un seul interlocuteur : la GRU.
- La demande de création de démarche arrive au SI qui prend en charge la partie technique et échange avec la GRU qui teste et accompagne le service traitant à la prise en mains.
- La GRU donne la date de mise en ligne qui est réalisée par le SI.

Démarche complexe :

- Les durées sont augmentées en fonction de la complexité
- La complexité peut être côté GRU comme côté SI
- Les deux services s'accordent sur un planning prévisionnel
- Le planning pourra être impacté suivant les difficultés rencontrées

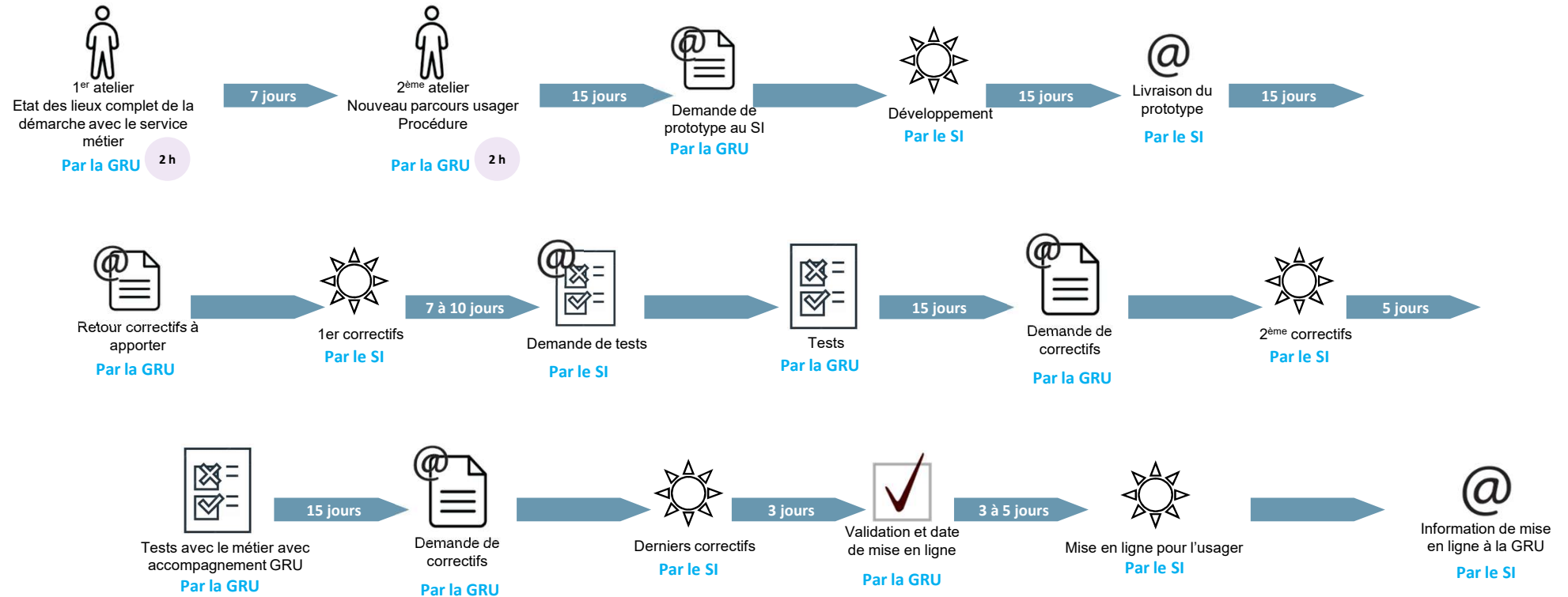
Démarche à interfacier avec un applicatif métier :

- Exemples connecté : Espace famille, ATAL
- Les étapes sont identiques à une démarche qualifiée complexe
- Le travail est complété par un développement avec l'éditeur.
- Le planning est aussi impacté par les aléas avec les éditeurs



L'environnement
d'une démarche
respecte la Charte
qualité de la GRU

Schéma du déroulé d'ouverture d'une démarche simple



Les rôles et droits

Le rôle permet à l'agent de réaliser des actions qui agissent ou pas sur le traitement (ex. écrire à l'utilisateur est une modification tandis que consulter n'en n'apporte pas).

Le droit est l'ouverture à la permission d'utiliser une fonctionnalité.

Chaque personne accédant à Publik a un ou plusieurs rôles et des droits suivant ce qu'elle doit réaliser.

Le rôle et les droits sont paramétrés pour le périmètre des démarches attribuées à la personne.

Dans l'outil Publik cela se traduit ainsi :

Rôles	Agent ①	Observateur ①	Consultant ②	Saisie BO (back office = côté de l'agent)	Gestionnaire ⑥	Qualité ⑧	Administrateur ⑨
Qui toute personne :	devant accéder à l'outil	devant consulter	devant apporter de l'information	devant réaliser la demande au nom de l'utilisateur	devant réaliser le suivi et le traitement de la demande et/ou devant réaliser la demande au nom de l'utilisateur	devant réaliser du suivi et des statistiques	devant créer les démarches, maintenir le système et résoudre les incidents
Droits uniquement pour :	Accès au portail de l'agent (Back Office)	Lecture de la demande et du déroulé du traitement	Saisie de commentaire dans le déroulé du traitement d'une démarche	• Accès au formulaire correspondant à la demande • Saisie des informations pour réaliser la demande et la valider	• Validation ou refus de la demande • Accès à la consultation de la demande • Utilisation des actions permettant le déroulé du traitement • Clôture du traitement • Exploitation du tableau de traitement • Accès au formulaire correspondant à la demande • Saisie des informations pour réaliser la demande et la valider	• Utilisation de tous les droits hors ceux d'administration • Création de statistiques • Exploitation de statistiques	• Utilisation de tous les droits fonctionnels (droits hors administration) • Utilisation des droits système

Le rôle porte une nomenclature basée sur les organigrammes des collectivités : Rôle_Collectivité_direction_service traitant

Exemple : pour la démarche « Demander une aide à la réparation d'un vélo » le rôle se nomme « Gest_SVL_DACT_Mobilités »

Le formulaire

- C'est une suite d'informations pour aider l'utilisateur dans sa démarche :
 - ✓ Une page de présentation
 - ✓ Des éléments texte/image avec les champs de saisie
- Il contient les champs à remplir par l'utilisateur, traités par l'instructeur et administrés par le SI
 - ✓ Les consignes de saisies sont courtes et claires
 - ✓ Les champs sont le plus facilitants possible, exemple liste de choix
- Sont récoltées uniquement les informations nécessaires :
 - ✓ Au traitement par le service
 - ✓ Conformés à la législation
- Les documents joints par l'utilisateur à sa démarche :
 - ✓ Sont suffisants pour le traitement et non excessifs
 - ✓ Sont dans un format non modifiable
- Les données usagers récoltées respectent le RGPD*, le RGAA* et le RGS*

* *RGPD : Règlement général sur la protection des données à caractère personnel*

* *RGAA : Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité*

* *RGS : Référentiel Général de Sécurité*

Présentation

- Expliquer la démarche en numérotant les étapes
- Lister les documents à fournir
- Indiquer le temps moyen de saisie
- Infos pratiques, liens utiles

Pages

- Titre : court
- Sous-titre : avec parcimonie
- Intitulé du champ : court ; non généré
- Sous-page conditionnelle : à privilégier

Joint par l'utilisateur

- Uniquement les documents justifiés juridiquement
- Potentiellement ceux permettant un traitement plus rapide

Signature par l'utilisateur

- Pas nécessaire : car la saisie par voie électronique ne l'impose pas, car le bouton de validation est reconnu comme consentement préalable
- Nécessaire : juridiquement pour certifier l'exactitude => la case à cocher est reconnue

Consignes de saisie

- Utiliser l'impératif
- Décomposer la démarche en étapes simples
- Apporter un complément d'information si nécessaire

Zone particulière

- Cadre réservé à l'administration

Saisie par l'utilisateur

Saisie par l'agent

Portail usager
Collectivité et catégorie

Page de présentation

Page 1 du formulaire.
Si complexe alors page Combo

Portail Agent

Saisie au nom de l'utilisateur

Page de saisie au nom de
l'utilisateur

La construction du formulaire

- Des mots clés sont intégrés pour la recherche sur les 2 portails
- Le formulaire est classé dans une catégorie thématique
- Chaque formulaire est associé à un circuit de traitement
- La demande arrive à l'agent suivant les droits définis
- Le formulaire peut être à disposition de l'utilisateur dès sa mise en ligne ou sur une période
- La demande peut être redirigée vers un autre service (complexe)
- Les données peuvent servir dans un traitement

Page n° 1
Identification demandeur

Suivi en ligne

Renseignée par son profil

Alimentée par l'utilisateur



Alimentée par une aide



Page n° 2

Page n° X

Pages métier

Page RGPD

Page résumé et validation

Page « Je donne mon avis »



Rappel du contexte législatif

L'utilisateur doit cocher une case pour que sa demande soit reçue en traitement

- Consignes
- Image
- Fichier
- Signature
- Données de traitement
- Suivi en ligne
- Action manuelle
- Action automatique

Vue agent Vue tous Vue cachée

N'existe que dans l'environnement de production car c'est l'URL utilisée par l'utilisateur qui est enregistrée dans l'outil de l'Observatoire du numérique.

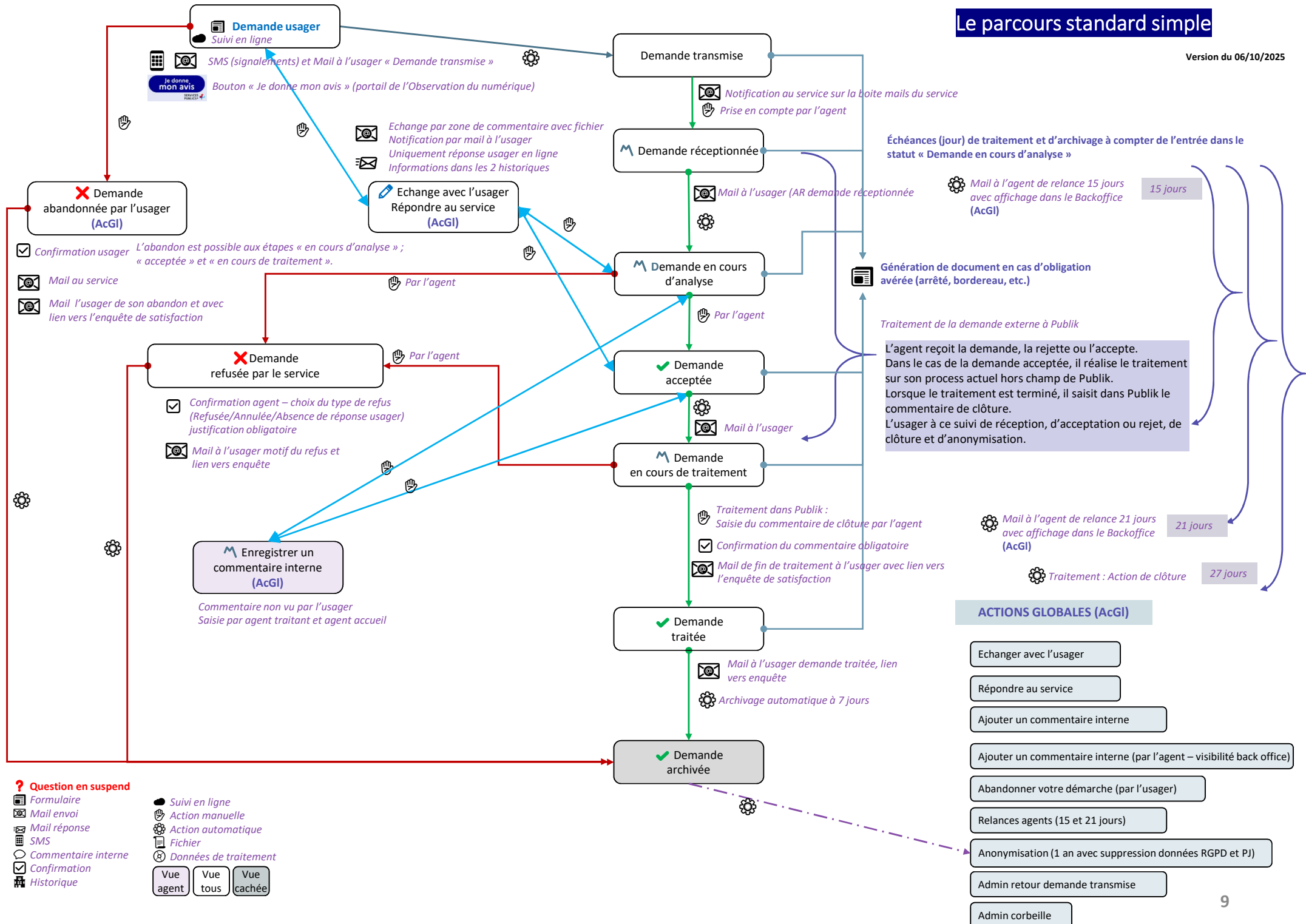
Le circuit de traitement

Le circuit de traitement va permettre principalement :

- Aux agents instructeurs :
 - ✓ D'utiliser des actions pour réaliser une tâche
 - ✓ D'éditer des documents
 - ✓ D'échanger avec les services et les usagers
 - ✓ D'informer l'utilisateur du statut de sa demande
 - ✓ De notifier l'utilisateur et l'agent dans le cas de dépassement de délai
 - ✓ De réaliser des statistiques
- Aux agents qui renseignent :
 - ✓ D'échanger avec les services et les usagers
 - ✓ D'informer l'utilisateur du statut de sa demande
- A la responsable GRU :
 - ✓ De consulter les demandes
 - ✓ D'avoir accès à des statistiques
- Aux décisionnaires :
 - ✓ De consulter les demandes
 - ✓ D'avoir accès à des statistiques
- Aux administrateurs
 - ✓ D'agir sur le circuit sur demande
 - ✓ De l'adapter suivant les évolutions

Le parcours standard simple

Version du 06/10/2025



Exemple

