

DGME ET COLLECTIVITES

7ème Journée d'information
sur la dématérialisation

- l'administration électronique -

H. Le bars

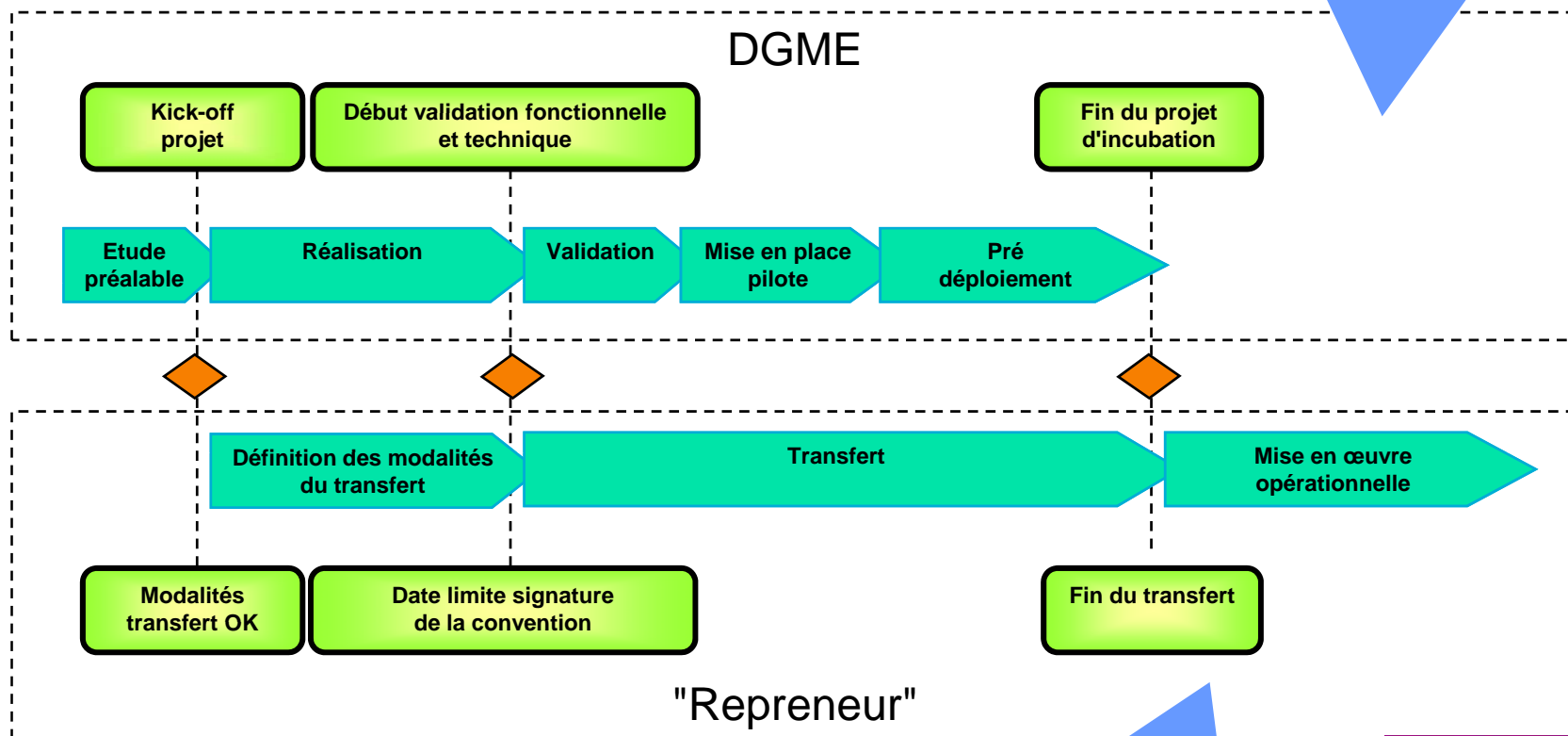


L'Administration Electronique

- Avant-propos : la démarche projet
- Etat des lieux de l'Administration Electronique
- Stratégie de construction et de mise en œuvre
- Dispositif de dématérialisation des démarches en ligne
- Réalisations DGME : quelques grands projets et référentiels généraux

Service PROJETS / département AE une organisation dédiée aux projets d'incubation

1. Mission DGME
Projet d'incubation : de la conception à la mise en œuvre probatoire garantissant la viabilité et le caractère opérationnel de l'application



2. Mission "repreneur"
Exploitation : gestion applicative des outils développés par la DGME

DGME direction générale de la modernisation de l'État

AVEC VOUS l'administration SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

L'Administration Electronique

- Avant-propos : la démarche projet
- Etat des lieux de l'Administration Electronique
- Stratégie de construction et de mise en œuvre
- Dispositif de dématérialisation des démarches en ligne
- Réalisations DGME : quelques grands projets et référentiels généraux

Administration Electronique

Etat des lieux

(*) Source : 7ème rapport annuel sur les services publics en ligne en Europe, publié par la Commission européenne en septembre 2007

- **Des performances et des réalisations intéressantes (*)**
 - **Un bon niveau de développement des services publics en ligne** et du degré d'interactivité avec l'utilisateur ;
 - **Des services publics en ligne globalement utilisés par près d'un Français sur deux**, et les trois quarts des internautes, avec un **taux de satisfaction de l'ordre de 80%**.

- **Des espaces à développer et des marges de progrès importantes sur...**
 - **la réalisation des démarches administratives en ligne "de bout en bout"**,
 - **l'articulation entre les téléservices.**
 - Aujourd'hui :
 - Les usagers sont souvent contraints de se présenter à des points d'accueil physique ;
 - Les démarches sont morcelées et obligent un passage par plusieurs guichets ;
 - Les téléservices ont été conçus isolément en vue d'un fonctionnement autonome ; ils s'inscrivent difficilement dans une démarche continue et homogène ;
 - ...

Ces difficultés pèsent sur l'ensemble des publics concernés par l'administration électronique. Pour les entreprises, la directive « Services » demande la mise en place des mesures pratiques (telles que des guichets uniques et des procédures électroniques)

Administration Electronique

Enjeux et Objectifs

- **La RGPP / les mesures CMPP**

- *"une amélioration de la qualité des services publics" ;*
- *"des procédures plus modernes, au service des usagers".*

- **Se déclinent en objectifs pour la DGME**

- **Banaliser l'administration électronique**

- L'administration doit pouvoir « nativement » présenter un visage électronique.
- Le défi consiste à mettre en place un dispositif générique permettant de dématérialiser toute démarche.

- **Personnaliser davantage les services en ligne**

- des parcours administratifs de bout en bout, centrés sur les événements de vie de l'utilisateur plutôt que sur les obligations prévues par les textes ;
- une vision d'ensemble (vue 360°) offerte à l'utilisateur sur ses démarches administratives.

Cette déclinaison repose sur **un cadre pérenne et cohérent de développement de la dématérialisation des démarches** que la DGME se doit de mettre en place.

(comment passer de l'approche "en silo" à une démarche globale et urbanisée autorisant l'intégration harmonieuse des réalisations passées et futures)

Administration Electronique

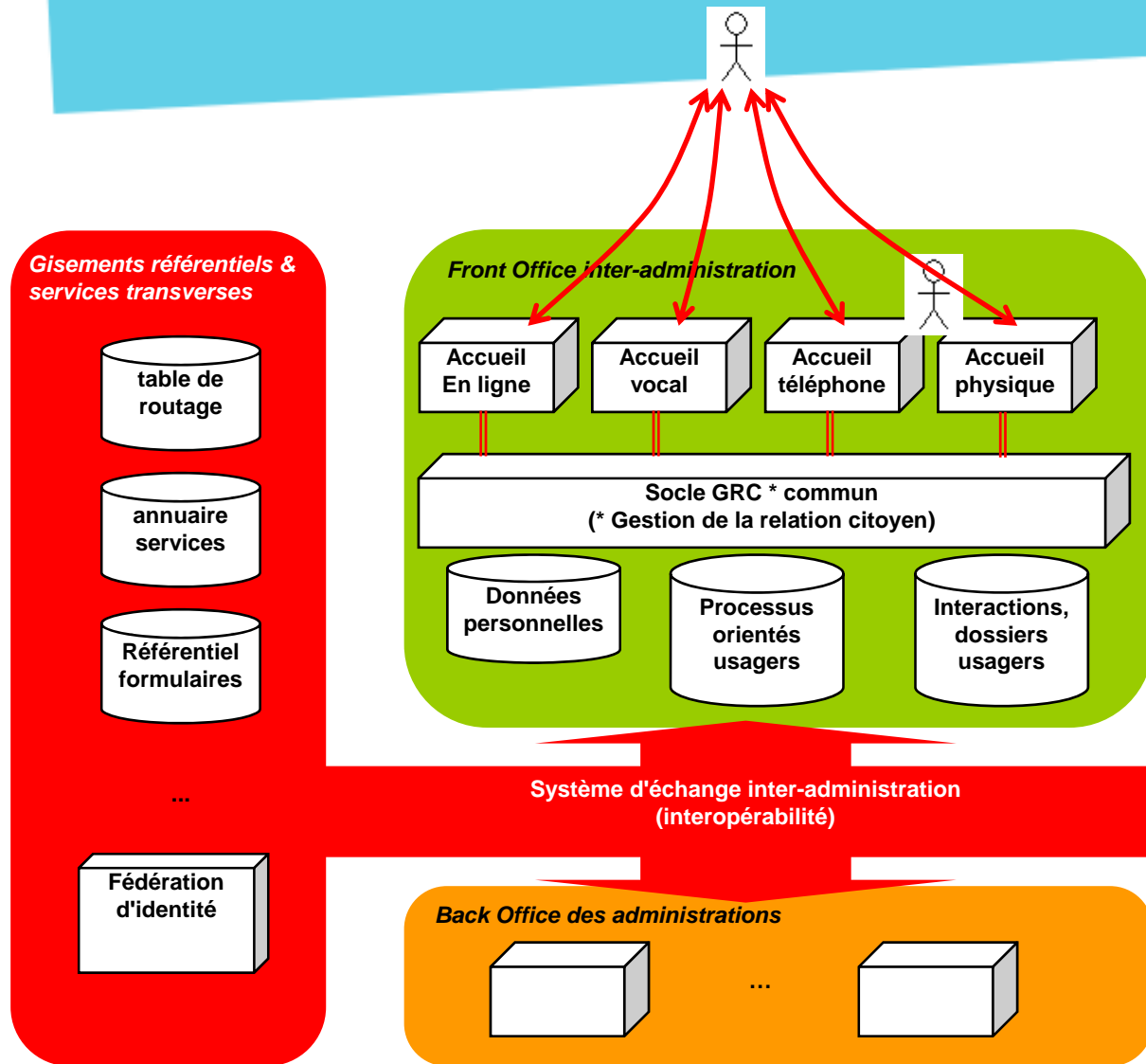
Grandes orientations de la DGME

- Une **démarche projet, en mode "incubation"**
- La mise en place de **"briques de base" répliquables et/ou mutualisables**
 - Outils : services de base (prise de RDV, gestion de corbeille multi-acteurs), coffre-fort électronique, annuaires...
 - Prescriptions : **référentiels généraux**, charte ergonomique...
 - Eléments d'interopérabilité : **référentiels généraux**, infrastructures d'échange, modèles de données communs, processus inter-administrations...
- La réalisation d'un **dispositif de gestion des démarches administratives en ligne** répondant aux orientations suivantes :
 - **Des processus "Orientés usagers"** permettant de simplifier et d'automatiser les démarches impliquant plusieurs administrations
 - Toutes typologies d'usagers : particuliers, entreprises, associations, collectivités, etc
 - Construction guidée par le besoin usager et non par l'offre de services administrative
 - "ré-ingénierie" possible des processus lorsque ceux-ci s'avèrent inadapté ou inefficaces (ne répondant plus aux exigences d'une administration moderne et ouverte aux usagers)
 - Un dispositif répondant aux attentes des usagers en matière d'**accueil multicanal**
- Une logique industrielle
 - Capitalisation de l'existant : réutilisation opportuniste des outils et services déjà mis en place au sein de la sphère publique
 - Analyse et choix des outils "sur étagère", issus de l'open source ou de la sphère privée, répondant aux besoins de la stratégie AE
 - Démarrage de la construction par le canal le plus exigeant : le "self-service web"
 - Puis extension de la construction aux différents canaux et médias d'interaction

L'Administration Electronique

- Avant-propos : la démarche projet
- Etat des lieux de l'Administration Electronique
- Stratégie de construction et de mise en œuvre
- Dispositif de dématérialisation des démarches en ligne
- Réalisations DGME : point sur les référentiels généraux et quelques grands projets

L'accueil multicanal des usagers



Vision "cible"

Les démarches en ligne doivent autoriser une approche multicanal.

Un usager doit voir son "dossier" traité de manière cohérente et homogène quel que soit le canal d'interaction employé.

Une vision partagée et contrôlée du "dossier" de l'utilisateur doit être offerte aux services traitants. (dans le strict respect des autorisations d'accès aux données personnelles de l'utilisateur)

Les canaux "self-service" sont privilégiés. (mais s'avèrent les plus exigeants en terme de contraintes opérationnelles)

Les principes directeurs de l'accueil usager

- **Le FO est « horizontal », orienté usager**
 - multi-services, inter-administration...
- **Les BO sont "verticalisés", orientés services** à l'usager et production
 - dédiés, par domaine, selon l'organisation de l'administration...
 - offrent des services
- Le FO n'a pas à connaître la logique métier implémentée par les BO
 - met en œuvre des processus orientés utilisateurs, par canal d'interaction
 - s'appuie sur des services offerts par les BO
 - utilise des fonctions centralisées d'annuaire
- Les échanges inter-systèmes sont régis par des **principes communs assurant l'interopérabilité**
 - protocole d'échange
 - harmonisation voire normalisation des échanges de données
- **Les processus GRC assurent un continuum dans la réalisation et le suivi des démarches**
 - automatisation des processus de traitement de la relation usager
 - processus « traversant » les couches FO-BO / intégration assurée par les FO

La traduction informatique de la stratégie AE

Vision fonctionnelle (1/2)

- **Synthétiquement, la construction de l'administration électronique repose sur 3 couches (la DGME intervient sur les deux 1^{ères} couches) :**

- **Front-Office** : outils d'accueil de l'utilisateur

- Composants unifiés, multi-canal, multi-média, orientés événements de vie,
- Développement de toutes les formes de self-service, en autorisant une « personnalisation usager »...

- **Middle-Office** : briques de base servant la stratégie d'Accueil Multicanal

- Services communs à l'ensemble des canaux d'interaction avec les usagers
- Composants et prescriptions assurant la standardisation et l'interopérabilité des SI (référentiels, annuaires, systèmes d'échanges, boîtes à outils GRC...)

- **Back-Office** : services métiers des administrations

- systèmes patrimoniaux et SI de la sphère publique
(dont le futur développement doit favoriser l'adoption d'une démarche SOA...)

La traduction informatique de la stratégie AE

Vision fonctionnelle (2/2)

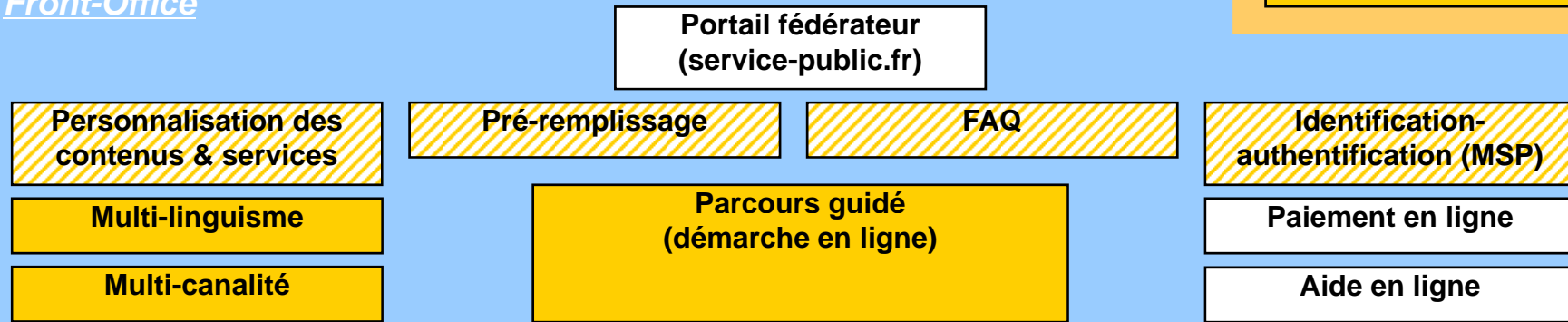
Légende

Disponible et opérationnel

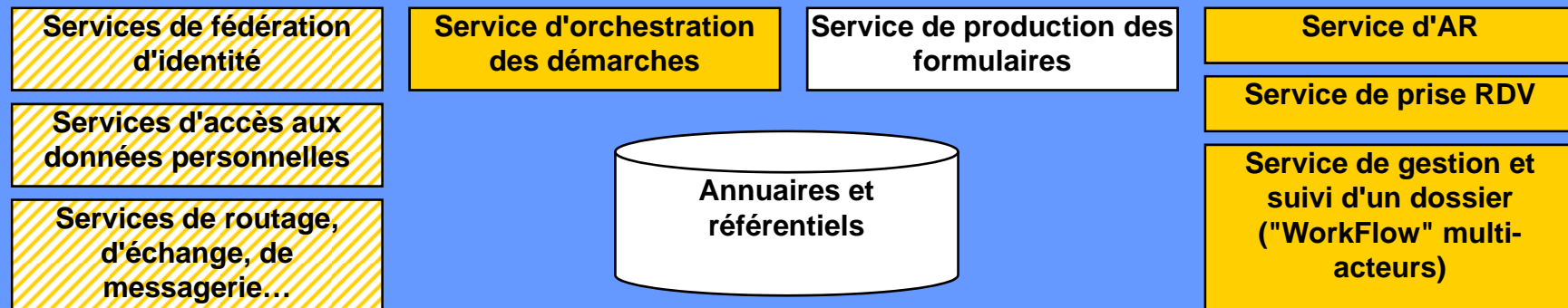
Mise en place en cours

A construire

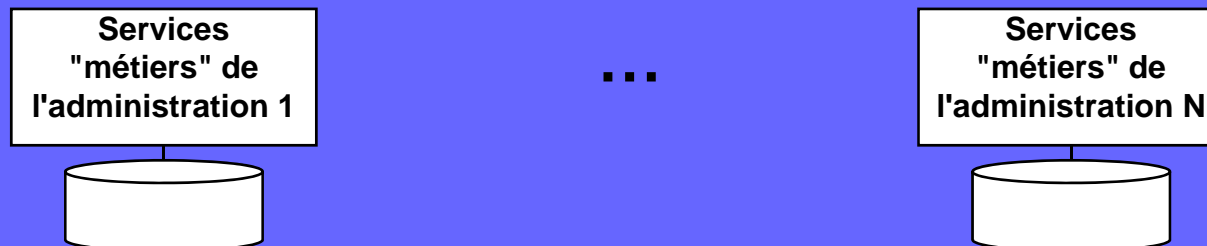
Front-Office



Middle-Office



Back-Office



La traduction informatique de la stratégie AE

Vision applicative

- Le département "**Projets d'administration électronique**" définit et met en place les outils de la stratégie TIC en capitalisant sur l'existant (issu de l'ex-SDAE)

Projets et applications **en cours de mise en œuvre**

- **mon.Service-public.fr**

- permet l'authentification unique, pré-remplissage, stockage des données personnelles...
- impose une mécanique compliquée de partenariat avec les administrations qui souhaitent adhérer au dispositif

- **Serveur de formulaires**

- évolution prévue vers un rôle de référentiel des formulaires CERFA

- **Presto**

- **Référentiels généraux : RGI, GGS, RGAA**

Projets liés à la **mesure CMPP1** sur le **renforcement de l'administration électronique**

- **Portail unique**

Service.public.fr est le portail fédérateur donnant accès aux téléservices de l'administration

- **Charte ergonomique unique**

- **Accusé de réception électronique**

La construction globale de l'administration électronique respecte une logique d'urbanisme. Chacun des composants ou applications en cours de construction **sert le dispositif** en répondant à un ou plusieurs des besoins fonctionnels illustrés par le schéma précédent.

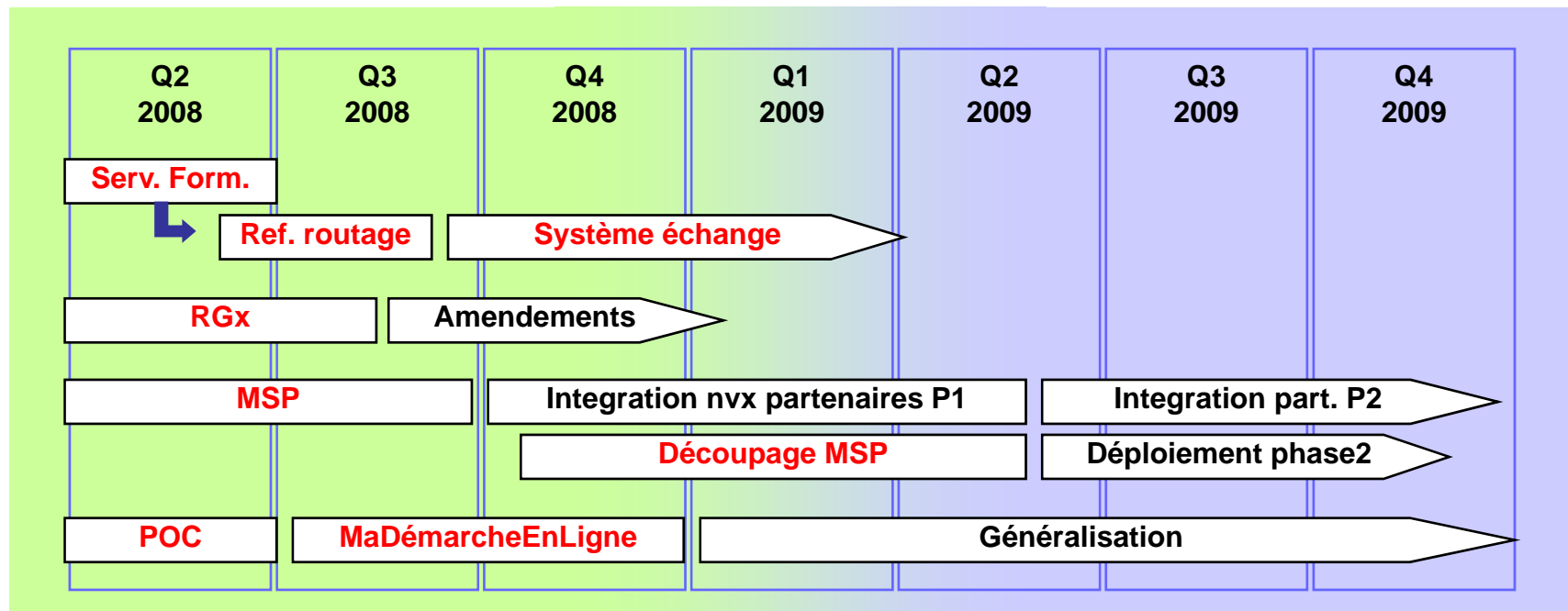
Le plan de route de la stratégie AE

2008

- Finalisation des projets en cours de construction (MSP, serveur formulaires, Référentiels généraux, charte ergonomique, etc)
- POC « démarche en ligne »
- Initialisation des travaux liés au système d'échange (RITA, PRESTO, Annuaire de routage)
- Publication des référentiels généraux
- ...

2009

- découpage MSP en « services » de base : Identification & fédération d'identité / espace de données personnelles (coffre-fort électronique) / pré-remplissage
- Industrialisation de l'outil de gestion des « démarches en ligne »
- Industrialisation du « système d'échange »
- Amendements des référentiels généraux
- ...



L'Administration Electronique

- Avant-propos : la démarche projet
- Etat des lieux de l'Administration Electronique
- Stratégie de construction et de mise en œuvre
- Dispositif de dématérialisation des démarches en ligne
- Réalisations DGME : point sur les RGx et quelques projets

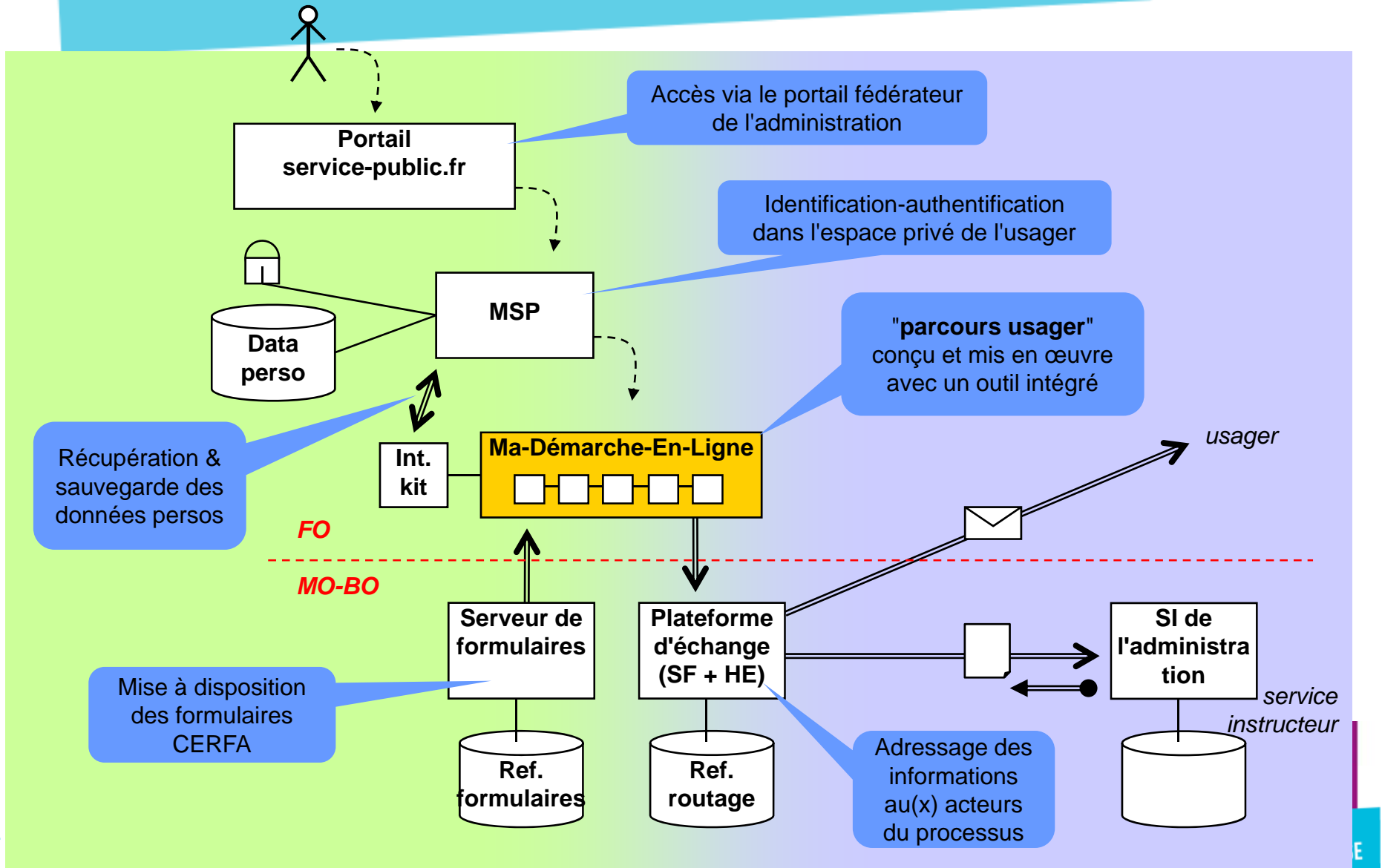
Le système d'orchestration des démarches

- Les démarches administratives résultant d'une situation de vie donnée peuvent s'analyser comme un macro-processus qui se subdivise lui-même en démarches unitaires.
- **L'industrialisation du processus de dématérialisation** des démarches administratives **suppose de se doter de l'outillage** et de la méthodologie adéquats pour
 - concevoir et formaliser le "**parcours administratif**" associé à une démarche ;
 - **guider l'utilisateur tout au long de ce parcours** à travers une fenêtre unique sur l'administration :
 - recueillir les informations nécessaires de manière optimale, en évitant toute redondance et requête inutile ;
 - envoyer les informations ad'hoc aux SI des différentes administrations concernées ;
 - permettre le suivi global des traitements assurés par les administrations.

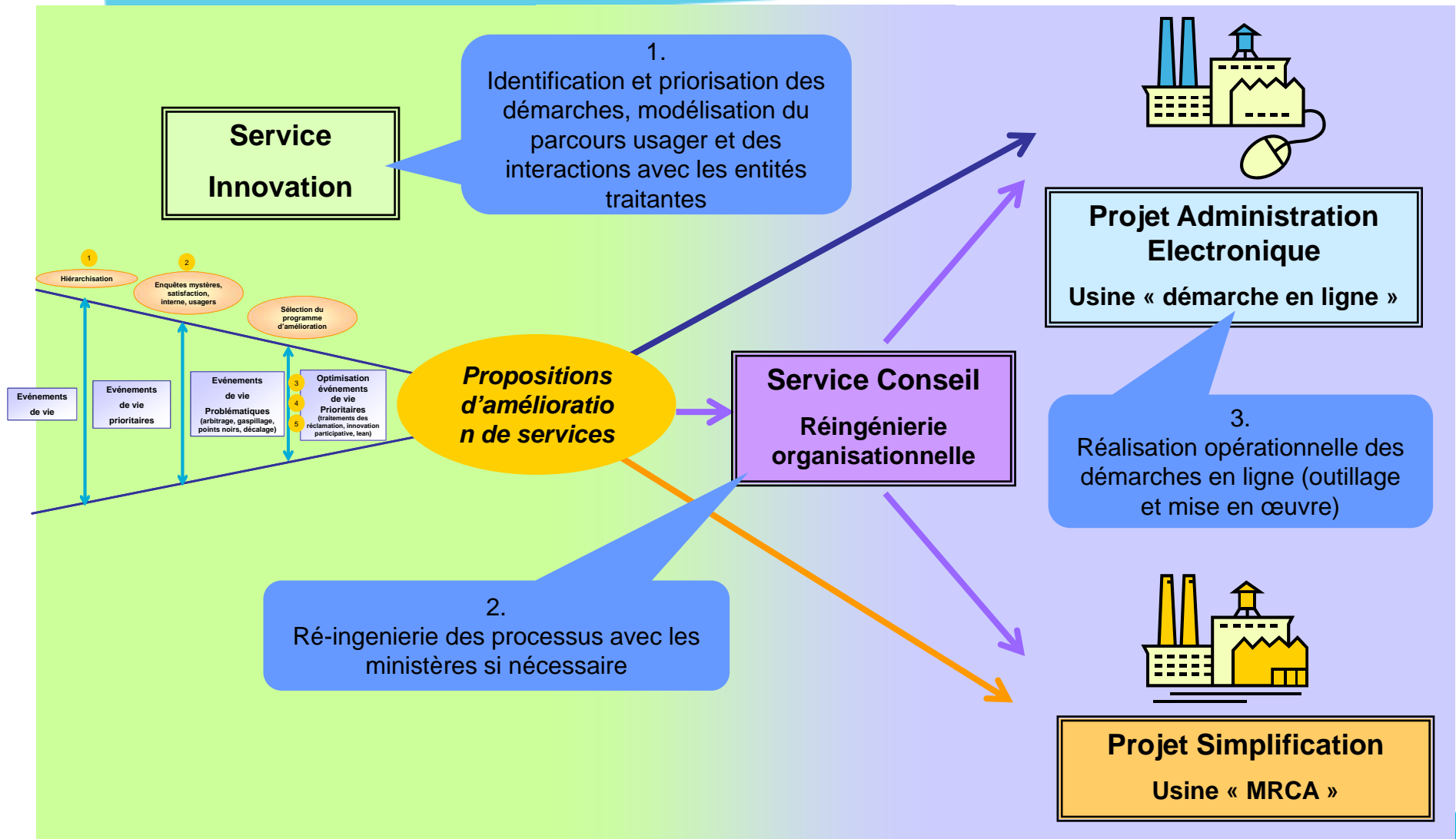
Des solutions techniques offrant ces fonctionnalités, autrement dit des systèmes d'orchestration de démarches, **existent sur le marché**. Il appartient à la DGME d'intégrer une solution de ce type dans l'architecture cible de l'administration électronique.

- Le système d'orchestration des démarches est la **pièce angulaire du dispositif cible** :
 - C'est lui qui va rendre possible la **construction d'un mécanisme générique "orienté usagers"**, à même de répondre à toute situation de vie personnalisée.
 - C'est lui qui va permettre de **proposer des services modulaires et réutilisables**.

Mise en place d'un système intégré d'orchestration des démarches



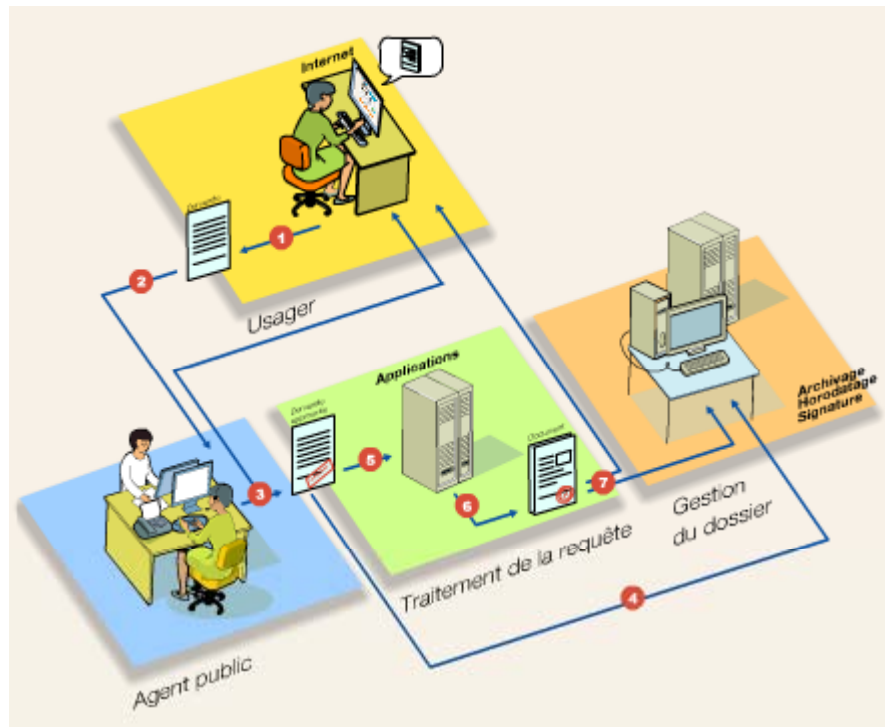
Processus de construction DGME



L'Administration Electronique

- Avant-propos : la démarche projet
- Etat des lieux de l'Administration Electronique
- Stratégie de construction et de mise en œuvre
- Dispositif de dématérialisation des démarches en ligne
- Réalisations DGME : point sur les RGx et quelques projets

Pourquoi des référentiels ?



Acteurs multiples



Règles communes



3 Référentiels généraux

- RGAA : accessibilité
- RGI : interopérabilité
- RGS : sécurité

RGS - présentation générale

- Objectif : développer la **confiance** dans les échanges électroniques
- Des points de repère pour aider les AA à tenir cet engagement
 - En conservant une organisation unique pour gérer la sécurité
 - En prenant en compte la sécurité dans les projets, en se fondant sur la démarche de gestion des risques
 - En identifiant des fonctions de sécurité et des niveaux de sécurité (notamment celles à base de certificats électroniques) nécessaires pour répondre aux exigences
 - En affichant l'engagement de fournir à l'utilisateur un téléservice de confiance
- Des exigences sur les produits, les fonctions de sécurité et les prestataires de service de confiance, pour tous les acteurs (privés, publics)
- Des procédures permettant d'attester la conformité des produits et des offres des prestataires de services de confiance, à des exigences données

Le RGS est un ensemble de documents publics présentant des règles sur le modèle suivant : OBLIGATOIRE / RECOMMANDÉ / DECONSEILLÉ / INTERDIT

RGS - Assise légale

- **Ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005**
 - Echanges électroniques entre les usagers et les Autorités Administratives
 - Mais aussi entre les Autorités Administratives

- **Décrets** appelés par cette ordonnance, **rédигés mais non encore publiés** (sous responsabilité DCSSI)
 - Référentiel Général de Sécurité (art. 9)
 - Elaboration, approbation, mise à jour
 - Etude des fonctions de sécurité, niveaux, règles
 - Qualification des produits et prestataires de confiance (Art. 9)
 - Validation par l'Etat des certificats des AA et de leurs agents (art. 10)
 - Produits de sécurité référencés (art. 12)

- Délai de mise en conformité : 3 ans ou 1 an (art. 14)

Délai à compter de la parution officielle du RGS par arrêté

➔ Les projets en cours doivent donc s'intéresser au plus tôt au RGS

RGS - Status

- RGS : co-rédaction DCSSI et DGME
- Il existe un projet de décret traitant du RGS, de la qualification (produits et prestataires), du référencement, et de l'IGC/A
- Pas de comité RGS (à la différence du RGI)
 - Le fait de ne pas formaliser la consultation ne signifie pas « absence de consultation »
 - Première version du RGS puis évolutions publiées après approbation par arrêté du Premier ministre
- Appel à commentaires public en mai/juin 2008, 12 contributions reçues
- Planning :
 - **Version de travail du RGS envoyée à l'UE en juillet 2008**
 - **Nouvelle version de travail du RGS en août 2008 après analyse des commentaires**
 - RGS = arrêté
 - Contraintes :
 - Les décrets doivent être publiés
 - Le projet d'arrêté (RGS) doit être **validé par l'UE (5 mois)**
 - Pour répondre aux exigences de la **mesure CMPP1 sur l'Accusé de Réception**, l'arrêté doit être publié **avant la fin de l'année 2008**

RGI - présentation générale

- Objectif : fournir un cadre d'interopérabilité à l'intention des autorités administratives
- Des normes et recommandations déclinées en 3 volets
 - Technique : règles d'interopérabilité (normes, recommandations, principes de mise en œuvre et composants à utiliser) principalement dédiées aux chefs de projet, architectes et développeurs travaillant sur des projets relatifs à l'administration électronique
 - Sémantique : définition et normalisation des données et métadonnées, choix des référentiels ou ressources de référence qui seront mis en œuvre par tous
 - Organisationnel : principes de mise en œuvre, de normes et de standards à faire respecter par les autorités administratives... pour identifier les acteurs et les procédures intervenant dans la fourniture d'un service d'administration en ligne et structurer les interactions inter-services
- Le but du RGI est d'offrir, sous forme de prescriptions (recommandations, obligations), un guide technique et organisationnel permettant de fluidifier les échanges entre partenaires impliqués dans la production de services administratifs et à minima d'assurer l'harmonisation des échanges et des procédures entre acteurs de la sphère publique ainsi que la capacité à interagir si ce n'est la convergence en matière d'outillage...

RGI - Assise légale et Statut

- **Ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005**
- **Décret RGI n° 2007-284 publié le 2 mars 2007**
 - Il permet la constitution du comité du RGI et fixe les conditions d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication du RGI.
 - Le comité du RGI s'est réuni 2 fois, le 6 juillet 2007 et le 12 octobre 2007
- **Reste à faire : production arrêté** selon un circuit non encore défini
Pistes possibles (en cours d'évaluation)
 - Collèges d'experts (4), Comité RGI, parcours Européen, Arrêté PM
 - RI suivi d'un arrêté PM restreint
- **Point de situation**
 - La dernière version du volet technique (0.98c) publiée sur le site "synergies" date de juin 2007 ; elle a suscité beaucoup de remarques...(hors l'appel à commentaires)
Une nouvelle version de travail est disponible embarquant de nombreuses évolutions !
 - La dernière version du volet sémantique (0.98d) date de septembre 2007. Elle a connu assez peu d'évolution depuis cette date.
 - La dernière version du volet organisationnel (0.98b) date de juillet 2007. Des évolutions mineures ont été faites depuis cette date.

RGAA – présentation générale

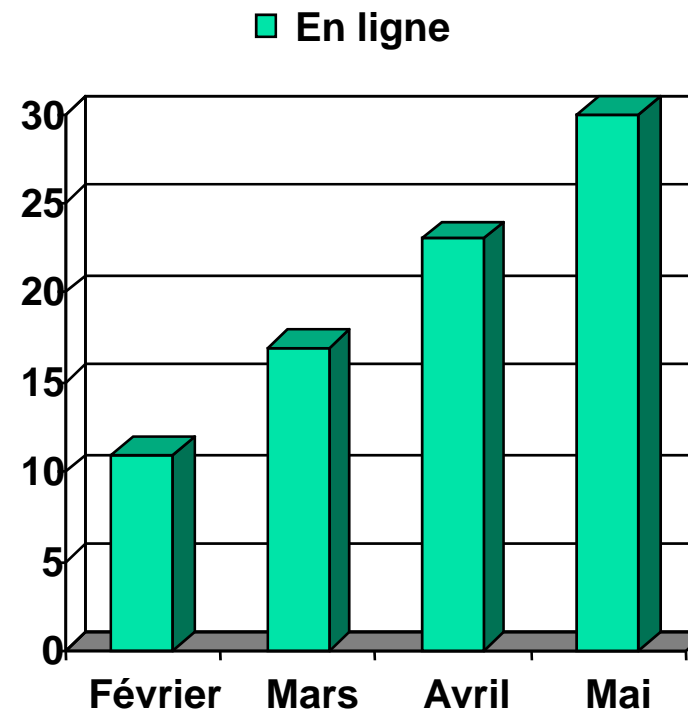
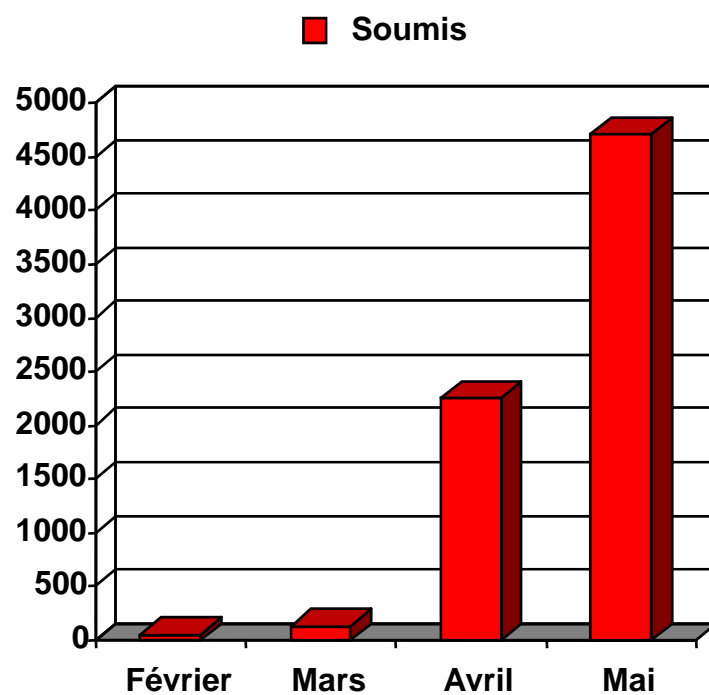
- Objectif : définir les règles d'accessibilité des sites publiques et permettre leur bonne prise en compte en proposant des tests (automatisables) adaptés par le biais de points de contrôle
- Le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) vise à mettre en place les moyens qui permettront de rendre progressivement accessible l'ensemble des informations délivrées par les services de communication publiques en ligne...
 - Le RGAA liste les points de contrôle à réaliser sur un site web pour garantir son accessibilité
 - Ce document prescripteur est à l'usage de tous : public et privé
 - Les appels à commentaires et consultations effectuées sur ce document montrent sa bonne acceptation et sa qualité au vu de l'ensemble des acteurs (secteur public et privé, associations)... Les points d'attention restant concernent les modalités d'application ! (et touchent donc d'avantage au décret qu'au RGAA lui-même)
 - Des formations sont dispensées autour du RGAA pour permettre aux acteurs concernés (web designer, chefs de projets, etc) de prendre connaissance du référentiel et

RGAA - Assise légale et Status

- **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances**
- **Projet de décret en cours** d'élaboration pour fixer les modalités de mise en œuvre et le périmètre d'application
- Point de situation :
 - RGAA publié au 2^{ème} trimestre 2007
 - A fait l'objet, courant 2007, d'un appel à commentaires restreint, suivi d'un appel à commentaires public
 - En octobre 2007, le RGAA a été validé par le collège d'experts accessibilité
 - Travail en cours sur le décret :
 - Coopération avec la Délégation interministérielle aux personnes handicapées
 - Questions posées :
 - modalités de vérification et sanctions
 - responsabilités des autorités en charge du contrôle
 - périmètre de la mesure (nb de pages/rubriques concernées, délais, etc)
 - Point d'attention : aval souhaité de la part des associations et conseils représentatifs



Formulaires en 2008



Projet - SUBVENTION EN LIGNE

- Guichet en ligne de demande de subvention
- Instruction partagée
- Registre des subventions publiques

- 122 services
- 3218 associations
- 10 000 utilisateurs
- 6 000 dossiers
- 102 M€ demandés



- Personnalisation
- Authentification unique
- Stockage personnel
- Tableau de bord des démarches

- Ouverture 12/2008
- 1^{er} bouquet social
- Marché d'hébergement

Administration Electronique
(back-up slides)

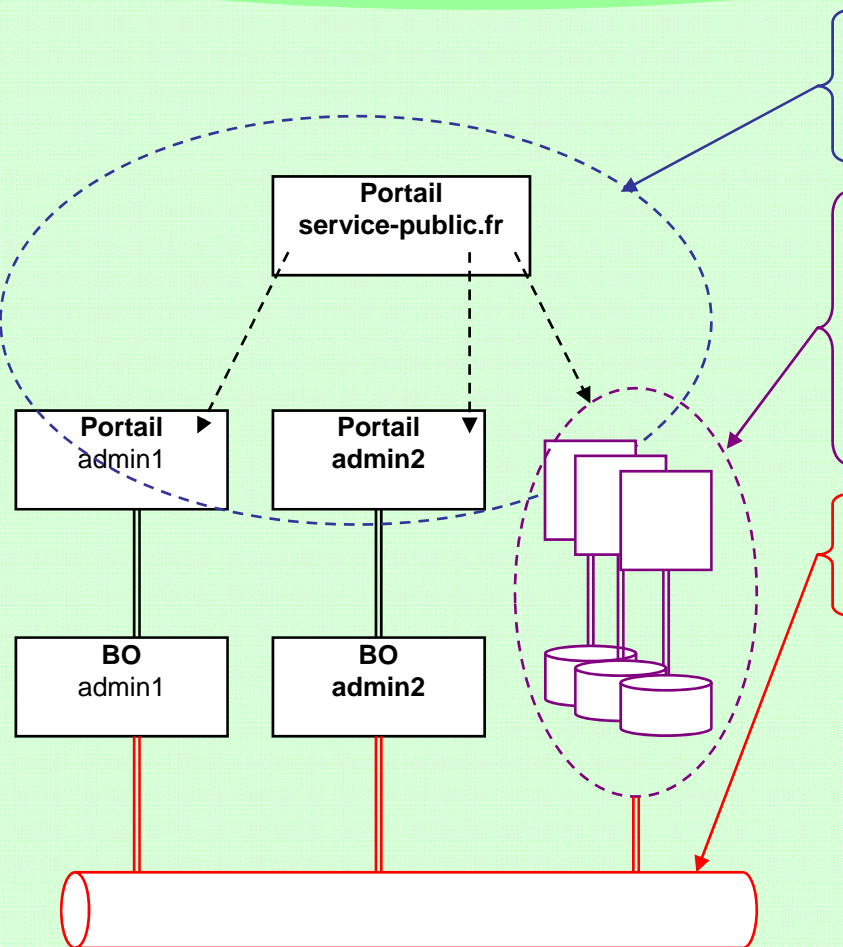
Logique de construction

- **Assurer la convergence progressive des systèmes pour mettre en place une gestion de la relation usager multi-canaux et multi-administrations**
 - construire et partager une vision de l'accueil multicanal
 - harmoniser les usages et pratiques (logique boîte à outils pour diffusion et partage)
 - Ergonomie
 - Modèle commun
 - Logique d'échange : protocole, données d'échange
 - Modularité des outils pour répliquabilité
 - centraliser les services et données communes / transverses
 - Mise à disposition des informations et services communs transverses et/ou les plus utilisées
 - gérer les annuaires
 - Localisation des services et données sources
 - Garantie d'indépendance des services par rapport à la localisation
 - Identifier et évaluer les briques réutilisables, quelle que soit leur origine
 - Exemple : briques de CRM GAIA, conçues dans le cadre de Copernic à la DGFIP
 - Débuter le développement de l'administration électronique par le canal "self-service Web" puis étendre progressivement le modèle à l'ensemble des canaux d'interactions
 - Les outils reposent sur des bases communes, seuls les usages diffèrent

- **Mettre en place des processus de bout en bout en s'appuyant sur les briques communes**
 - définir et prioriser les processus
 - Par canal, type d'utilisateur, intérêt économique
 - dans le cadre des projets d'incubation TIC, implémenter les processus prioritaires de l'administration électronique
 - Construction "agile" en s'appuyant sur les briques existantes avec un progiciel (type Alphinat) permettant la construction d'IHM intégrée, orientées utilisateurs
 - En favorisant la démarche d'intégration par services (approche SOA)
 - Mettre en place l'outillage de gestion des "démarches en lignes" et la méthodologie associée

De l'accueil électronique à la gestion de la relation usager - phase 1

Convergence et harmonisation des systèmes (standardisation des pratiques et usages)



- Fédération de l'accueil web à travers service-public.fr
- Harmonisation "de surface" des sites web de l'administration centralisée
 - Charte ergonomique, RGAA

- Mise en place de la boîte à outils transverses, des annuaires et référentiels partagés
 - Serveur Formulaires
 - Localisation (correspondants, services instructeurs)
 - Règles de routage / démarche
 - Annuaires des téléservices
 - Annuaire organisationnel interministériel

- Début d'harmonisation des échanges inter-administration
 - Projets structurants existants dans le cadre de RGI et RGS opérationnels (MDC, Presto, Esope, etc.)

- +
- Projets RGPP / Accueil électronique
 - Promotion de la démarche SOA (mise en place des services BO pour intégration dans les FOs)

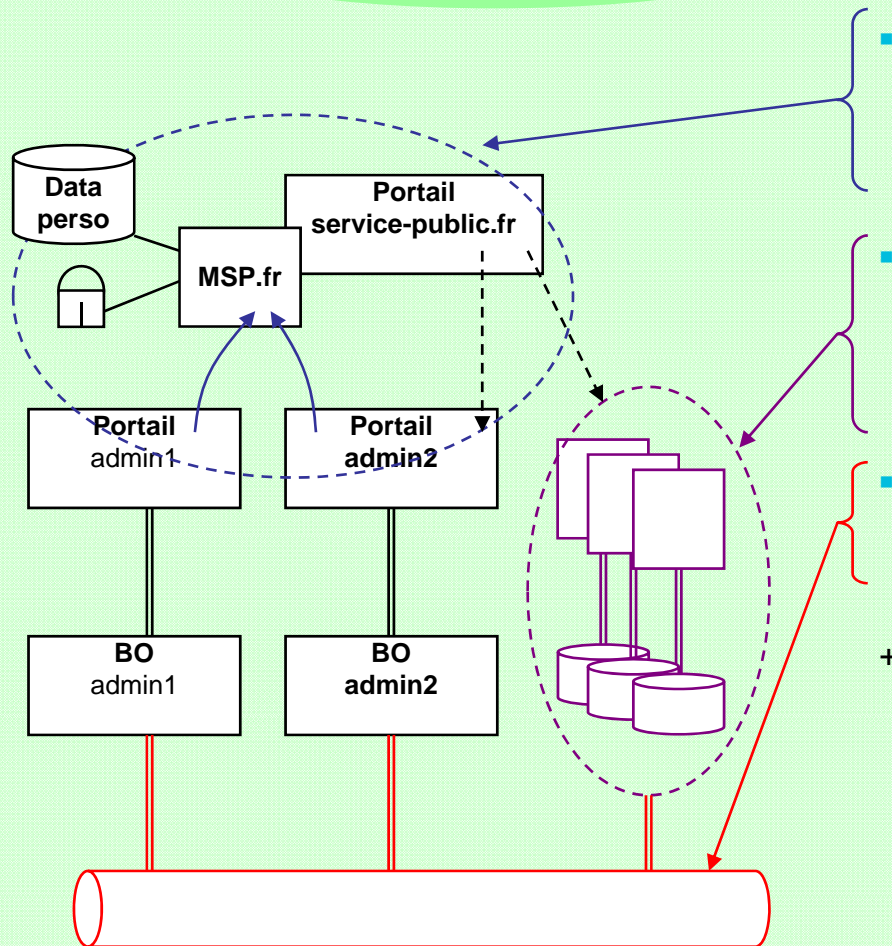
DGME direction
générale
de la modernisation de l'État

AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

De l'accueil électronique à la gestion de la relation usager - phase 2

Personnalisation de l'accueil (intégration des TS via MSP)



■ Intégration de MonServicePublic dans service-public.fr

- Vision "espace privé" vs "Espace public"
- Mise en place fédération de comptes
- Facilitation du parcours usager par l'intégration des téléservices au sein de MSP

■ Complétude boîte à outils transverses, annuaires et référentiels

- Référentiel des processus
- Plate-forme d'échange
- Plate-forme courriel ?

■ Renforcement des échanges inter-administration

- Mise en application des principes d'interopérabilité dans le cadre de RGI et RGS opérationnels

+

- Projets RGPP / Accueil électronique
- Premières mises en œuvre de la démarche SOA (projets incubation + partenaires candidats)

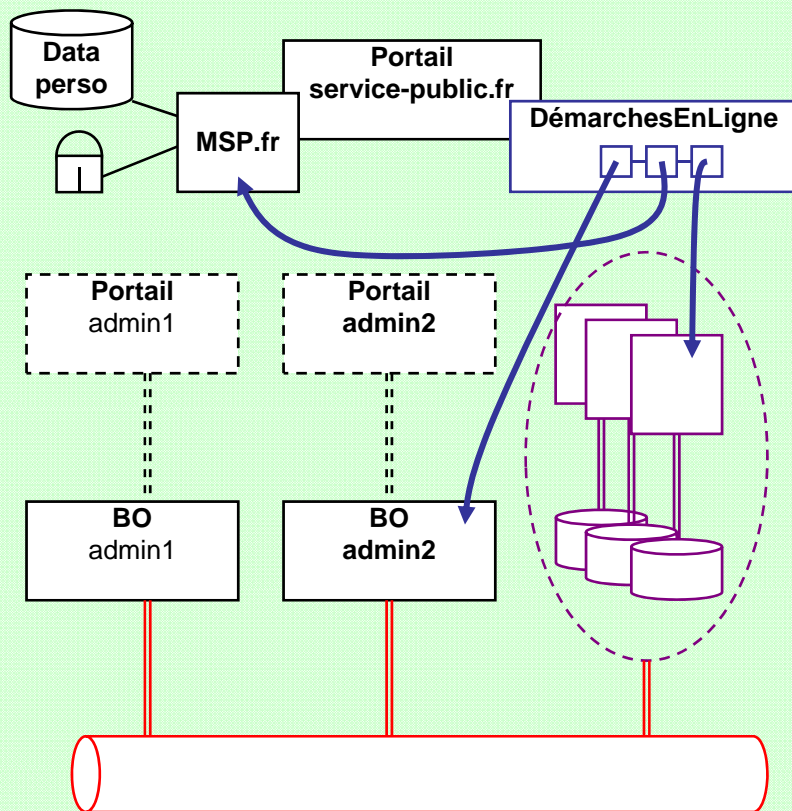
DGME direction
générale
de la modernisation de l'État

Avec vous l'administration
SE MODERNISE

www.modernisation.gouv.fr

De l'accueil électronique à la gestion de la relation usager - phase 3

Mise en place de la relation orientée utilisateur (parcours usager intégré de bout en bout)



- Mise en place processus intégrés de "bout en bout"
 - Automatisation des processus
 - Démarche agile d'intégration des services BO
 - Les échanges de données inter-administrations sont autorisés par l'utilisateur et s'effectuent via son espace de données personnelles
- Evolution de MSP vers les fonctions boîte à outils nécessaires + meilleure intégration dans le site fédérateur "Service-Public.fr"
 - Services offerts par MSP : data perso, ident/authentification, fédération de comptes...
 - utilisation optimale des services MSP : l'enregistrement des états du processus s'appuie sur l'espace de données personnelles de l'utilisateur
- Complétude boîte à outils transverses, annuaires et référentiels
 - Référentiel des processus
 - Utilisation d'un outil et d'une méthodologie favorisant la démarche "processus intégré"
 - Mise en œuvre architecture SOA → intégration des BO des administrations par les services offerts