

Groupe de Travail Coopératif Projet « web-GFC »

Compte-rendu de la séance de travail du 15 mai 2012 à Bobigny, Conseil Général de la Seine-Saint-Denis

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

Liste des participants ayant souhaité prendre part au GTC :

Collectivité	Interlocuteur	Copie
Centre de Gestion du Nord	Sylvain DEFROMONT	
CRE@TIC	Maurice DE BOSSCHER	
Lille Métropole	Philippe ALLART	
Lille Métropole	Pascale DEBELS	
Conseil Général du Finistère	Alain GUICHAOUA	
Conseil Général de la Seine-Saint-Denis	Jean-Pierre BONDON	
ADULLACT	Pascal KUCZYNSKI	
ADULLACT Projet	Arnaud AUZOLAT	

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

SOMMAIRE

1. Tour de table et attentes.....	3
2. Présentation générale.....	4
2.1. Dispatching.....	4
2.2. Couplage PASTELL - web-GFC.....	5
2.3. Flux internes.....	5
2.4. Délégation.....	6
3. Démonstration et discussions.....	6
3.1. Vocabulaire.....	6
3.2. Demandes d'évolutions.....	7
3.2.1. Affichage du circuit.....	7
3.2.2. Outil de filtrage.....	7
3.2.3. Notification	7
3.2.4. Gestion des contacts.....	7
3.2.5. Détection de doublons.....	7
3.2.6. Dossiers / affaires.....	8
3.3. Discussions.....	8
3.3.1. Élaboration des circuits.....	8
3.3.2. Clôturer un flux.....	8
3.3.3. Traçabilité.....	9
3.3.4. Statistiques.....	10
4. Conclusion.....	10

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

1. Tour de table et attentes

En guise d'introduction, M. Pascal KUCZYNSKI demande à chacun de se présenter et de décrire ses attentes vis-à-vis du logiciel web-GFC.

- **CDG59 / Sylvain DEFROMONT** : a participé au beta-test (03/2012) mais n'a que peu utilisé la solution depuis. Il aimerait retrouver l'aspect « multi-canaux », et exprime le besoin de traçabilité jusqu'au citoyen dans le cas d'une relation citoyen.

1er élément de réponse : les autres flux (mails, sms, video, etc... sont déjà prévus dans la roadmap. La traçabilité garantie jusqu'aux éventuels portails citoyens sera discutée plus loin.

- **CRE@TIC / Maurice DE BOSSCHER** : a participé au beta-test (03/2012) mais n'a que peu utilisé la solution depuis. Il s'inquiète du positionnement de web-GFC dans la gamme des outils de dématérialisation, et fait remarquer qu'on parle peu de « flux » mais plus de « documents » et « dossiers ». Il souhaite également utiliser l'outil dans un esprit « relation citoyen ».

1er élément de réponse : Pascal KUCZYNSKI rappelle que web-GFC est déjà interfacé avec PASTELL, lequel reste le « router » central capable d'organiser tous types de flux dématérialisés.

- **Lille Métropole / Pascal DEBELS** : cherche un outil de gestion des courriers entrants, sortants, internes et multi-canaux.

1er élément de réponse : besoin de mieux définir la notion de « courrier interne »

- **Lille Métropole / Philippe ALLART** : souhaite un outil interopérable avec l'existant à la CUDL.

1er élément de réponse : web-GFC offre déjà une API permettant de dialoguer avec lui programmatiquement. La brique PASTELL complète l'arsenal de l'interopérabilité.

- **Conseil Général du Finistère / Alain GUICHAOUA** : souhaite remplacer l'actuel outil de gestion de courrier (GESCOUR/dbx).

- **Conseil Général de la Seine-Saint-Denis / Jean-Pierre BONDON** : souhaite remplacer l'actuel outil de gestion de courrier (MailManager/lotus).

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

2. Présentation générale

Arnaud AUZOLAT présente le produit dans ses grandes lignes en insistant sur les nouveautés introduites depuis le dernier groupe de travail (11/2011).



Certains points sont discutés plus spécifiquement.

2.1. Dispatching

Retour sur le point et la méthode permettant d'intégrer les flux dans l'application. Le fait de pouvoir numériser en masse est à nouveau débattu avec notamment la notion de code barre (ou QRCode).

Ex: Lille Métropole a expliqué que dans leur fonctionnement les citoyens sont invités à formuler les différentes demandes sur des formulaires où se trouve un code barre qui représente un type. Ce code barre contient des informations capables de typer le document. Ainsi, lors de l'intégration (numérisation du document), on sait automatiquement dans quel service il doit être dispatché.

Cette idée est bien entendue toujours d'actualité, néanmoins, la mise en place consistera à définir de notre côté un webservice capable d'interagir avec un plugin externalisé pour reconnaître les codes barres (ou QRCode).

Les informations pertinentes seront :

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

- les métadonnées
- la date
- le type (ou sous-type)
- le service (le cas échéant)

2.2. Couplage PASTELL - web-GFC

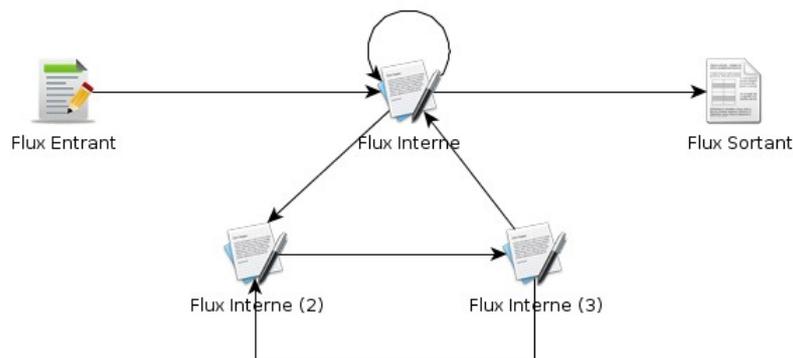
Dans la procédure actuelle, un portail citoyen envoie des informations à PASTELL qui envoie les données nécessaires (intitulé du flux, date, type/sous-type) à web-GFC. web-GFC va simplement envoyer un AR à PASTELL lui indiquant la bonne réception des informations.

Pour la suite, web-GFC devra répondre à PASTELL qui transmettra au portail citoyen.

2.3. Flux internes

Les flux internes seront vus comme les flux entrants et sortants actuels. Ils seront liés à un flux entrant (ou pas) ou à un flux sortant (ou pas). Dans certains cas, on se trouvera en situation où un flux entrant va entraîner la création de flux internes avant de générer un flux sortant de réponse. Dans ces cas, tant que le flux interne n'est pas finalisé et n'a pas rendu la main, le flux sortant (de réponse) ne pourra démarrer.

En conséquence, on peut avoir un schéma proposant :



**Tant que le(s) flux interne(s) n'est(ne sont) pas finalisé(s),
le flux Sortant est bloqué**

Néanmoins, il faut garder à l'esprit qu'un tel type de flux va nécessairement entraîner la mise

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

en place de CIRCUIT CONSTRUIT DYNAMIQUEMENT. Cette demande a déjà été formulée par différentes collectivités et devra donc être mise en place dans le processus de web-GFC.

En effet, dans le cas d'une demande particulière, le flux sera traité comme un flux entrant. Il sera typé et inséré dans un circuit afin d'être traité.

Néanmoins, la personne gérant l'étape 1 du circuit devra peut être concerter un service particulier de la collectivité afin que ce dernier lui fournisse un document précis pour pouvoir clôturer le flux et formuler une réponse.

De plus, le service particulier contacté devra peut-être également demander des renseignements à un autre service de la collectivité. Ceux-ci sont des flux internes. Aucune donnée ne sort ou n'entre dans la collectivité, les échanges se font en interne.

2.4. Délégation

Après que la question ait été posée, il est confirmé la possibilité d'organiser sa délégation en répartissant ses délégations selon ses profils et le profil de la personne visée.

Autrement dit, « si je suis habilité à traiter 3 types différents de dossiers, en cas d'absence, je peux répartir le traitement de ces 3 types de dossiers vers 3 personnes différentes, chacune étant habilitée à traiter le type de dossier que je lui transfère. »

Il convient de permettre à un administrateur fonctionnel de poser des délégations pour le compte d'un agent.

Il convient de fixer des dates limites (début/fin) sur une délégation.

3. Démonstration et discussions

Suite à la démonstration réalisée en ligne, des demandes d'évolutions sont discutées, ainsi que certains points spécifiques.

3.1. Vocabulaire

Certains mots ou intitulés doivent être impérativement revus :

- « **Bureau** » → « **Mission** ». En effet la notion de bureau prête trop à confusion avec le bureau physique, ou le bureau hiérarchique (en terme d'équipe).

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

- bouton « **Clôturer** » pour un flux entrant → « **Fin de la procédure de distribution** ». En effet « clôturer » sous-entend qu'on parle du processus complet. Or le processus complet correspond dans web-GFC plus à une « affaire ». En conséquence, le simple flux entrant est ainsi renommé pour affirmer que le processus de distribution du courrier a abouti.
- Affichage et intitulé des boutons « envoyer », « envoyer+retour » sont à revoir pour plus de lisibilité. Il manque encore le bouton « envoyer sans retour ».

3.2. Demandes d'évolutions

3.2.1. Affichage du circuit

On n'affiche plus les circuits dans la gestion d'un flux/document. Il faut permettre de le visualiser (pas de le modifier !).

3.2.2. Outil de filtrage

[Lille Métropole] Dans chaque bannette utilisateur, il est impératif d'ajouter des filtres pour affiner l'affichage des informations et des flux à traiter :

- par priorité
- flux/document en retard
- entre 2 dates
- ...

3.2.3. Notification

[Conseil Général de la Seine-Saint-Denis] À chaque étape d'un processus, il faut pouvoir envoyer le dossier en cours de traitement « pour information » à un autre utilisateur disposant d'un login. Cet utilisateur ne pourra que « voir » le dossier, pas le modifier, à l'instar des mécanismes appliqués dans le i-Parapheur.

3.2.4. Gestion des contacts

[Conseil Général de la Seine-Saint-Denis] La possibilité d'ajouter un nouveau contact doit être soumise à un droit spécifique. Tout le monde n'est pas forcément habilité à enrichir cette liste de contacts.

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

3.2.5. Détection de doublons

[Lille Métropole] Il serait heureux de pouvoir détecter les doublons de courriers via concordance des métadonnées.

Par exemple, un directeur envoie une note à 3 services différents et chacun de ces services l'instruit dans l'outil. Du coup, on se retrouve avec 3 instances du même document. Afin de pouvoir détecter ces doublons, il s'agit de vérifier et comparer les métadonnées liées à ces documents. Si les informations sont identiques alors on pourra les fusionner en une seule.

3.2.6. Dossiers / affaires

Il faut revoir l'affichage et la gestion des affaires et dossiers d'affaires. En effet, ergonomiquement, il semble que les informations ne soient pas pertinentes (couleurs, boutons, ...).

De plus, une information supplémentaire comme la notion de "classée" ou "en cours" pour les affaires devra nécessairement être mise en place.

Toujours pour les affaires, il a été question de créer automatiquement une affaire pour chaque création de flux. Cette idée a ensuite été abandonnée vu que certains flux seront classés sans suite donc aucun intérêt de les lier à une affaire.

3.3. Discussions

3.3.1. Élaboration des circuits

Il a été fait remarquer en séance qu'il n'est pas souhaitable qu'une étape de circuit corresponde à un individu : il est impératif de désigner son poste. Cela permet de mieux gérer les mutations et autres mouvements de personnel (ex : le Conseil Général de la Seine-Saint-Denis annonce ~200 mouvements/mois!).

Mais contrairement à ce qui a été dit en séance, cela est déjà implémenté grâce à la notion de bureau (ancien vocabulaire)/mission (nouveau vocabulaire). En réalité, une étape se construit à partir d'un bureau / mission et répond donc déjà au besoin exprimé.

3.3.2. Clôturer un flux

En dehors du seul problème de vocabulaire (cf. ci-dessus), une longue discussion s'engage sur ce que signifie précisément « clôturer un flux/courrier » et sur son impact sur le déclenchement de l'Accusé de Réception.

[Centre de Gestion du Nord] Rappel réglementaire : tout courrier doit générer un A/R dans les

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

15 jours suivant la réception dans la collectivité. Cet A/R doit inclure le nom de la personne en charge du courrier.

[Lille Métropole] Il est fait remarquer qu'un courrier peut être en traitement pendant un certain temps (>15 jours) avant d'être en mesure de lui apporter une réponse. Il n'est pas question d'attendre tout ce temps pour déclencher l'envoi de l'A/R. Et on ne parle pas de courrier « clôturé » avant d'avoir instruit ce courrier. Les boutons « clôturer » et « clôture+réponse » qu'offre le logiciel ne sont donc pas adéquats.

En conséquence de quoi, il convient de modifier le mode opératoire de la manière suivante :

1. permettre de déclencher l'**envoi de l'A/R avant clôture** :

- l'action « déclencher l'A/R » doit être accessible par défaut à la dernière étape d'un circuit de courrier entrant.
- l'action « déclencher l'A/R » peut être accessible à n'importe quelle étape d'un circuit selon le profil.
- s'assurer que l'A/R ne peut pas être envoyé 2 fois.

2. en fin de circuit (et à chaque étape selon profil), et avant clôture, il faut pouvoir déclencher des tâches et des flux internes. C'est la phase **d'instruction** du courrier.

3. permettre de **ré-ouvrir un flux clôturé**.

Chacune de ces actions (déclenchement de l'A/R, tâche, flux interne, ...) devra être tracée et apparaître dans le journal des événements.

Les différents états d'un flux/courrier sont :

- Aiguilleur = "Courrier à dispatcher"
- Initiateur = "Courrier à traiter"
- Dans un circuit = "En cours de traitement"
- En fin de circuit = "Traité" ("Clôturé")

3.3.3. Traçabilité

[Centre de Gestion du Nord] Il faut pouvoir remonter les événements liés à un flux/courrier à une application tierce exploitant web-GFC via ses WS.

On prévoit de permettre de renvoyer le journal des événements via WS à toute application utilisatrice.

[CRE@TIC] Seuls certains de ces événements doivent être visibles de l'application tierce.

On prévoit de « valuer » les événements du journal afin de permettre aux applications tierces

Sujet	Projet « web-GFC »	Rédacteurs	Arnaud AUZOLAT arnaud.auzolat@adullact-projet.coop Pascal KUCZYNSKI pascal.kuczynski@adullact.org		
Objet	Compte-rendu de réunion				
Date	15/05/2012	Statut	Rev.53	Diffusé le	22/05/2012

de sélectionner automatiquement les événements à afficher ou pas. Cette notion de « journal des événements valués » reste à définir. CRE@TIC se propose de spécifier cette demande, et ce point est à insérer dans la roadmap.

3.3.4. Statistiques

[Conseil Général du Finistère] On aura besoin de statistiques liées à la gestion des flux/courriers.

Pascal KUCZYNSKI rappelle que cela est déjà inscrit dans la roadmap. Toutefois, il n'existe encore aucune spécification de ce besoin, et cela fera l'objet d'un futur groupe de travail.

4. Conclusion

Un tour de table est réalisé en guise de conclusion pour demander à chacun de préciser sa perception du produit vis-à-vis de ses attentes.

- **Conseil Général de la Seine-Saint-Denis** : pense que web-GFC est capable de remplacer avantageusement MailManager.
- **Conseil Général du Finistère** : pense que web-GFC est capable de remplacer avantageusement GESOUR. De plus, M. GUICHAOUA est rassuré d'entendre parler « interopérabilité » et sur le fait que web-GFC est/sera en mesure de dialoguer avec i-Parapheur, que ce soit en direct (à venir) ou bien via PASTELL (déjà opérationnel).
- **Lille Métropole** : souhaite vivement expérimenter web-GFC sur le terrain car l'outil répond aux attentes. Attention toutefois à « l'ergonomie » du logiciel (cf. vocabulaire, affichage, couleurs, ...). L'interfaçage avec PASTELL et l'enrichissement qu'apporte PASTELL dans le processus global de gestion des flux dématérialisés apparaît également très intéressant.
- **Centre de Gestion du Nord / CRE@TIC** : sont rassurés sur la place de web-GFC dans une architecture de dématérialisation et en particulier au regard de son articulation avec PASTELL.