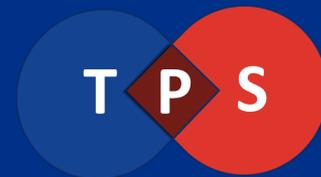


TéléProcédure Simplifiée

Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP)

<https://beta.gouv.fr/>

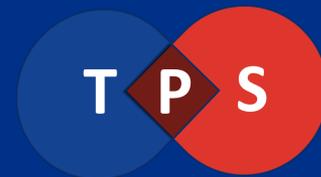
Contexte



Un produit développé dans le cadre :

- du **programme “Dites-le nous une fois”**
<http://bit.ly/1QjUVKq>
- de l'**Incubateur de services numériques** du SGMAP
<http://beta.gouv.fr>

Équipe



Philippe Vrignaud
Directeur de programme



Mathieu Magnin
Développeur TPS



Simon Lehericey
Développeur TPS



Ivan Collombet
Chef de produit



Marine Crespel
Designer UX/UI

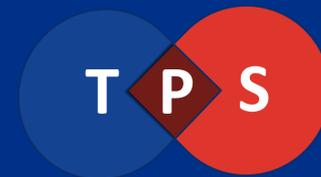


Hugo Lepetit
Développeur API entreprise



Alexandre Depablo
Développeur API entreprise

Organisation de l'open lab



Matinée

Session 1 : 10h00 - 11h15

Présentation générale de TPS

Retour d'expérience des utilisateurs actuels

Besoins des utilisateurs potentiels

Session 2 : 11h15 - 12h30

Groupe 1 (utilisateurs potentiels) : démo et questions/réponses

Groupe 2 (utilisateurs actuels) : présentation des dernières évolutions et discussions sur les évolutions programmées

Après-midi

Session 3 : 13h30 - 15h30

Utilisateurs potentiels : dématérialisation d'une ou plusieurs procédure

Utilisateurs actuels : spécification des besoins évoqués le matin

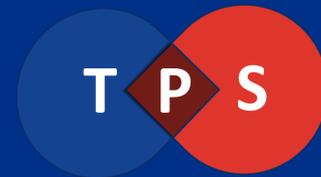
Session 4 : 15h30 - 16h00

Synthèse de l'open lab

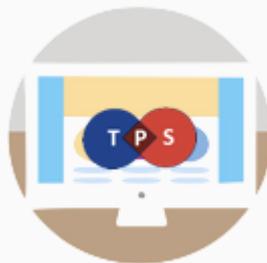
Questionnaire

En parallèle : entretiens UX/UI avec Marine

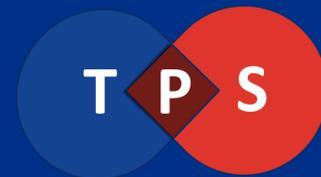
Produit



“TéléProcédure Simplifiée” (TPS) est une **application en ligne** qui permet à tous les **organismes publics** de **créer des téléprocédures** en quelques minutes et de **gérer les demandes des usagers** sur une plateforme dédiée.

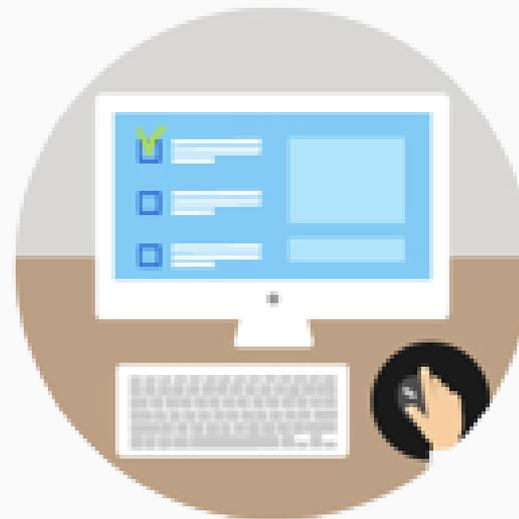


Fonctionnement (1)

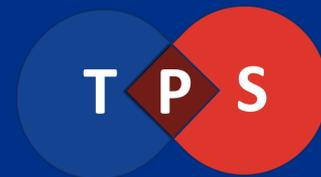


Création de téléservices

- Entièrement en ligne, sans aucun développement informatique.
- Modèle : Typeform, LimeSurvey, GoogleForm.
- Interconnexion avec l'API entreprise (récupération des nom, code NAF, effectifs, adresse, capital social, etc. à partir du seul numéro SIRET).



Fonctionnement (2)



Instruction des demandes

- Dialogue préalable avec l'utilisateur via une boîte de dialogue pour filtrer les demandes.
- Invitation de partenaires à co-construire et co-construire la demande pour fluidifier la collaboration.
- Une API TPS pour injecter les données dans un back-office.

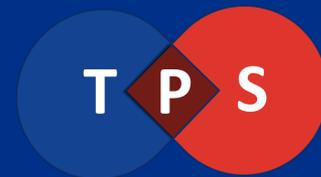
Mission



- **Terminer la dématérialisation**
- **Le faire dans les meilleures conditions :**
 - **Simplifier la vie des usagers** (“Dites-le nous une fois”, co-construction, phase de dialogue préalable, guichet unique)
 - **Simplifier l’instruction des demandes** (outil d’instruction dédié, co-instruction, API pour injecter des données en back-office)
 - **Faire économiser de l’argent** à l’Etat et au contribuable avec un outil mutualisé

1000 procédures État entreprises x 50k€ = **50M€** (alors qu’un outil mutualisé comme TPS coûte cent fois moins cher)

Pourquoi utiliser TPS ?



- Un outil **simple** : entièrement en ligne, sans installation ni paramétrage à effectuer, qui peut être utilisé directement par les services gestionnaires (y compris pour créer les téléprocédures).
- Un outil **intégré à l'écosystème numérique public** : récupération automatique d'informations sur les demandeurs via l'API entreprise et connection avec France Connect.
- Un outil **collaboratif** : possibilité de co-construire et co-instruire les demandes pour simplifier la vie des usagers et des administrations.
- Un outil **sûr** : plateforme homologuée Référentiel Général de Sécurité (RGS).
- Un outil **gratuit** : pour tous les organismes assurant des missions de service public.

Fiabilité



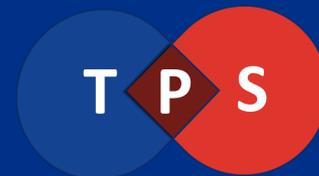
- Sécurité :
 - Équipe interne au SGMAP et infrastructure en France (3 serveurs OVH)
 - Homologation RGS de la plateforme + homologation RGS du logiciel en cours
 - Plateforme commune avec MPS (déjà utilisée pour la transmission de données fiscales)
- Données :
 - Déclaration CNIL
 - Multiples possibilités pour récupérer les données en cas de besoin (export CSV, API)
- Fiabilité :
 - 99 % de disponibilité par période glissante de 30 jours depuis 1 an
 - <https://dashboard.apientreprise.fr/>

Utilisateurs



- **Utilisateurs actuels :**
 - Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer
 - Préfectures du Nord Pas-de-Calais
 - Direction Régionale et Interdépartementale de l'Equipement et de l'Aménagement
 - Préfecture de la Martinique
 - Agence France Entrepreneur
 - Assemblée Permanente des Chambres des Métiers et de l'Artisanat
- **Passage en production programmés :** Ministère de la santé, Agence nationale des fréquences, Préfecture Ile-de-France, Agence régionale de santé Ile-de-France, Agence de l'eau Seine Normandie, Conseil Régional d'Ile-de-France...

Cas d'usage



- Procédures d'autorisation

Ex. Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement d'Ile de France : inscription au registre des professionnels du transport routier

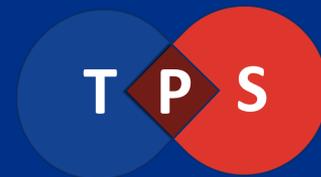
- Appels à projets

Ex. Préfecture du Nord Pas-de-Calais : appel à projet pour les quartiers prioritaires de la politique de la ville

- Processus internes

Ex. Assemblée Permanente des Chambres des Métiers et de l'Artisanat : pré-inscription à l'examen national d'aptitude pour l'accès à l'emploi de secrétaire général

Informations pratiques



- Pour tester l'outil : <https://tps-dev.apientreprise.fr/>
- Pour passer en production
 - Accepter les CGU et signer la charte
 - Demander des codes administrateurs (contact ci-dessous ou formulaire en ligne <http://bit.ly/2mK4Q7v>)
- Besoin d'aide ?
 - Accompagnement par le SGMAP
 - Pour programmer une démo : contact@tps.apientreprise.fr / 01 40 15 68 49

Dernières évolutions



Interface “Administrateur”

- Description des procédures modifiable

- Lien optionnel vers un formulaire vierge pour chaque pièce-jointe

- Liens internet cliquables dans la description des champs

Interfaces “Accompagnateur” et “Usager”

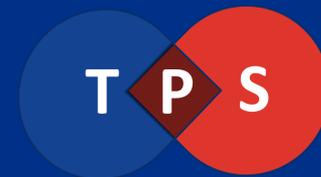
- Réduction du nombre de statuts des dossiers : en brouillon, en construction, en instruction, terminés

- Archivage possible des dossiers

- Emails paramétrables depuis l’interface “Administrateur”

- Exports des dates de modification du statut des dossiers sont exportés par les accompagnateurs

Focus : cycle de vie des dossiers



Événement	Statut du dossier	Email (dénomination TPS)
L'utilisateur clique sur "Enregistrer comme brouillon"	"En brouillon" (modifiable & non visible par les accompagnateurs)	Néant
L'utilisateur clique sur "Soumettre mon dossier"	"En construction" (modifiable & visible par les accompagnateurs)	"Accusé de réception" (paramétrable pour l'ensemble des dossiers avec balises de personnalisation)
L'accompagnateur clique sur "Passer en instruction"	"En instruction" (figé & visible par les accompagnateurs)	"Accusé de passage en instruction" (paramétrable pour l'ensemble des dossiers avec balises de personnalisation)
L'accompagnateur clique sur "Repasser en construction"	"En construction" (modifiable & visible par les accompagnateurs)	Néant
L'accompagnateur clique de nouveau sur "Passer en instruction"	"En instruction" (figé & visible par les accompagnateurs)	"Accusé de passage en instruction" (paramétrable pour l'ensemble des dossiers avec balises de personnalisation)
L'accompagnateur clique sur un des boutons vert, jaune ou rouge (accepter, classer sans suite, rejeter)	"Terminé" (figé & visible par les accompagnateurs)	Accusés de validation/classement sans suite/rejet (paramétrable pour l'ensemble des dossiers avec balises de personnalisation)
L'accompagnateur clique sur "Archiver"	"Archivé" + statut normal ("en construction" ou "en instruction")	Néant

Évolutions prévues



Amélioration de l'interface "Administrateur" :

- Champ "paragraphe" permettant de donner des indications aux usagers

- Select multiple permettant de sélectionner plusieurs valeurs d'une liste.

- Pièces jointes obligatoires.

- Planification de l'archivage d'une procédure et du passage en instruction de tous les dossiers

- Possibilité de "chaîner" des formulaires

Amélioration des interfaces "Accompagnateur" et "Usager" :

- Distinction des statuts des invités selon qu'ils sont invités par l'utilisateur ou l'accompagnateur

- Notification hebdomadaire des accompagnateurs et accompagnateurs invités par email des nouveautés sur les procédures / dossiers qu'ils suivent

- Encart décision pour motiver les suites données à une demande

- Tableau de bord statistique pour monitorer les procédures

Amélioration générale de l'ergonomie