



Document de présentation

Elise et Open 311

Intégrez Open311 à votre application de GRC

Document du : 23/10/15

Référence Archimed : ARCH-GED-20150907-Elise-et-Open311.docx



SOMMAIRE

| | | |
|----------|-------------------------------------|----------|
| 1 | QU'EST-CE QU'OPEN311 ? | 3 |
| 1.1 | Préambule..... | 3 |
| 1.2 | Fonctionnement général..... | 5 |
| 2 | ELISE 5.4R4 ET OPEN311 | 7 |
| 2.1 | Elise Cloud..... | 7 |
| 2.2 | Elise Open311..... | 9 |



1 QU'EST-CE QU'OPEN311 ?

1.1 Préambule

Afin de répondre aux engagements de qualité de plus en plus exigeants, les collectivités offrent aux citoyens de nouveaux services de proximité qui facilitent la soumission de leurs demandes. Le centre d'appel ou la mise à disposition de formulaires sur les sites internet en font partie. En outre, de nombreuses villes proposent aux citoyens de signaler des dysfonctionnements urbains à partir de leurs terminaux mobiles. Les informations sont réceptionnées par les collectivités, soit sur leur adresse mail institutionnelle (ou l'adresse mail du service en charge du traitement selon la nature du dysfonctionnement), soit sur des plateformes dédiées.

Au cours des années 2000, les grandes villes américaines ont proposé à leurs citoyens un numéro unique, **le 311, accessible 24h/24 et 7j/7**, à partir duquel ils réalisent le signalement de problèmes non urgents (qui relèvent eux du 911) ou accomplissent leurs démarches administratives.

Pour désengorger les standards téléphoniques, et tirer parti des smartphones largement utilisés, un **protocole Open311**¹ a été créé pour qu'une structure puisse collecter ces demandes non-urgentes à travers un **protocole simple, facile à mettre en place et à implémenter** dans une application.

OpenPlans et Code for America, organismes sans but lucratif basés à New York, sous le leadership de la Ville de San Francisco, ont mis en œuvre le protocole **GeoReport Open311** pour **standardiser les échanges de données entre les habitants et les divers services de la ville**. A partir de ce protocole, les demandes citoyennes peuvent être réalisées directement au système de gestion de la ville, transmises instantanément au service en charge du traitement (voirie, circulation, logement, hygiène, eau, espaces verts...) et traitées dans les plus brefs délais tout en notifiant le citoyen du traitement de sa demande.

Ce protocole propose donc d'élargir le champ d'action de la GRC en ouvrant d'autres canaux que le téléphone et largement utilisés par les citoyens : le Web et les terminaux mobiles. Il répond à l'enjeu primordial de disposer d'une **solution de GRC omnicanale**.

Aujourd'hui, 22 villes américaines et européennes² offrent cet accès dont les villes de New-York, Portland, Pittsburgh, San Francisco, Boston, Washington, Baltimore, Miami et Chicago, plusieurs villes au Canada (Toronto et Québec) et en Europe (Lisbonne, Helsinki, Suomi, Bonn).

Les plateformes américaines et européennes de signalement d'anomalies ou certains fournisseurs de systèmes de Gestion de la Relation Client (GRC ou CRM) ont rapidement recouru au

¹Lien vers le site officiel d'Open311 : <http://www.open311.org/>

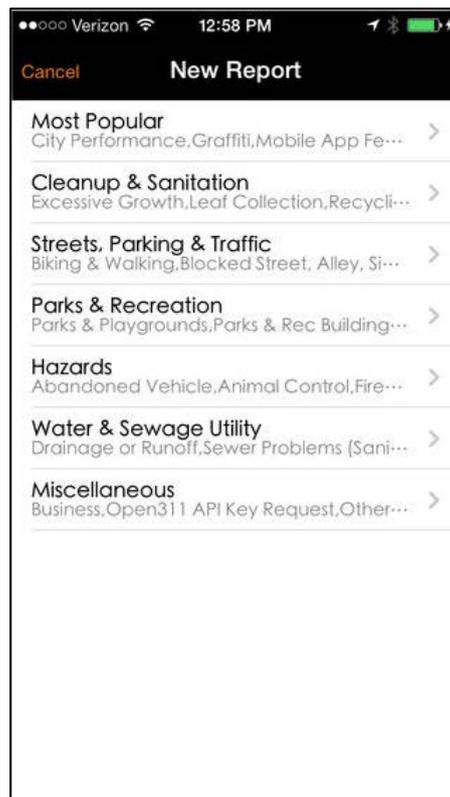
² Pour consulter la liste des villes ayant adopté Open311 : http://wiki.open311.org/GeoReport_v2/Servers/



protocole Open 311 afin de permettre la transmission des demandes citoyennes aux systèmes de gestion des villes et la communication des rapports de traitement aux utilisateurs.

En complément, le programme européen **CitySdk** a introduit des évolutions intéressantes sur GeoReport telles que la recherche géolocalisée, la gestion des statuts, le téléchargement des images...

Vous trouverez ci-dessous des copies d'écran d'une application disponible sur iPhone qui illustre les services proposés par la ville américaine de Bloomington :





1.2 Fonctionnement général

Open311 est la réponse adaptée et innovante à toute collectivité soucieuse de faire évoluer sa GRC. Technologie ouverte, disponible en mode Cloud, elle offre des perspectives inégalées pour la gestion des demandes provenant de site web ou réalisées depuis des SmartPhone.

Via le protocole Open311 :

- > Les citoyens soumettent leurs demandes à leur collectivité selon deux modes : en mode anonyme ou en mode authentifié. La demande peut être déclarée en tant que Personne Physique ou Personne Morale.
- > Ils sélectionnent un domaine de compétence (voirie, logement, espaces verts...) selon le type de dysfonctionnement constaté (problème de signalisation, nid de poule dans la chaussée...). Les domaines sont listés dans un Catalogue de Prestations. Les citoyens peuvent saisir des informations complémentaires attachées à chaque prestation.
- > Ils peuvent joindre une image à leur demande (photo d'un dysfonctionnement urbain) soit via une URL, soit via envoi d'un fichier (via l'extension CitySdk).
- > La demande citoyenne est ensuite transmise à un système tiers de gestion des demandes qui lui alloue un statut et lui ajoute éventuellement des informations complémentaires. La soumission de la demande au système tiers peut être immédiate ou différé.
- > Le citoyen a la possibilité de consulter :
 - toutes les demandes et signalement en cours, avec l'application de filtres
 - l'état de sa demande en particulier



- > En outre, des informations pratiques sont proposées aux citoyens, telles que la liste des services offerts par la ville, la liste des parkings, la liste des points d'intérêt (via l'extension CitySdk). Les demandes peuvent être liées à ces éléments afin de géolocaliser des dysfonctionnements autour d'un point d'intérêt particulier.

Afin de déclarer une nouvelle demande citoyenne, le citoyen utilise un client Open311, en général une application pour smartphone.

Open 311 est multilingue, multi-navigateurs et multi-devices.

Open311 est une technologie basée sur l'OpenData. Les données gérées par le protocole sont par définition ouvertes et peuvent être aisément mises à disposition du public.

L'ouverture des données publiques contribue à améliorer l'attractivité d'une collectivité territoriale et sa capacité d'innovation. En cela, l'adhésion au protocole open311 est un véritable enjeu politique et résolument tournée vers l'avenir.



2 ELISE 5.4R4 ET OPEN311

Open311 complète l'offre GRC d'Elise en proposant de nouveaux canaux de communication tout en permettant une gestion normalisée de ces demandes. A la prise en compte des demandes reçues par courriers, téléphone ou email s'ajoute la prise en charge des demandes reçues par terminaux mobiles ou via un site Web.

Un Cloud Elise est alors implémenté capable de prendre en charge des demandes émanant d'Open311. Elles sont ensuite transmises au serveur Elise GRC qui centralise l'ensemble des demandes citoyennes pour traitement.

Précisons qu'Elise Cloud est disponible à partir de la version 5.4R4 d'Elise.

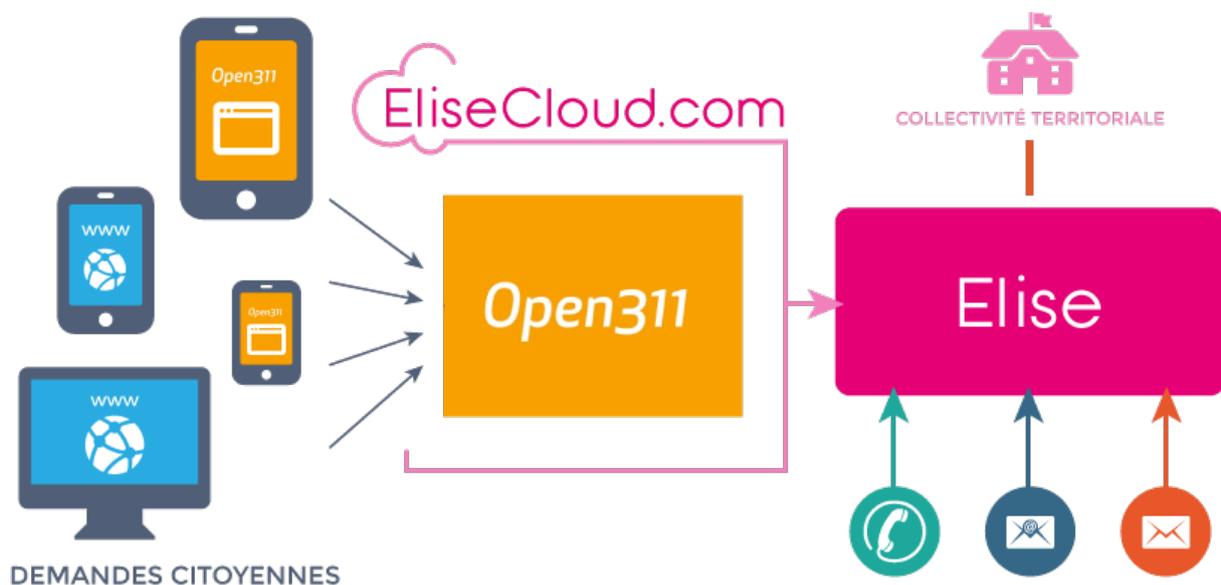


Schéma d'ensemble

2.1 Elise Cloud

Notre solution se base sur un service Cloud.

2.1.1 Cloud et intranet

Les applications GRC, destinées à traiter les demandes des citoyens, sont souvent hébergées sur des serveurs intranet non accessibles d'internet or le principe même d'Open 311 nécessite une interaction externe via internet.

Un « Service Bus » est utilisé pour produire des messages en direction d'une application intranet à travers les pare-feu et autres proxys. Cette application intranet est à l'origine de la connexion et consomme les messages envoyés. Le service bus gère les ruptures de liaisons et de reconnexion.



2.1.2 Service Cloud

Le service Cloud utilisé (Elise Cloud) dispose d'un ensemble des fonctionnalités permettant la mise en œuvre du service Open311 :

- > Il gère plusieurs applications GRC, cloisonnées en termes de communication.
Une application GRC peut être :
 - Une instance d'un serveur Elise
 - Une instance d'une application tierce de type CRM par exemple
- > Il gère les clefs d'accès des applications clientes Open 311 par application GRC.
- > Il gère les paramètres d'accès par le bus de chaque application.
- > Il sert le protocole GeoReport avec les extensions CitySDK.
- > Il enregistre les demandes dans une base qui lui est propre. Aucune demande n'est traitée en direct.
- > Il enregistre les pièces jointes des demandes (Photos) dans le service de stockage si le client Open 311 le demande (Extension CitySDK) et propose une URL d'accès anonyme à l'application GRC.
- > Il conserve les demandes pendant une année glissante.
- > Il collecte les référentiels nécessaires par application GRC.
- > Il envoie les demandes à l'application concernée à travers son service Bus.
- > Il reçoit l'état d'avancement d'une demande via une API.
- > Il reçoit par REST les référentiels nécessaires de chaque application et les stockent.
- > Il est auditable : il produit les logs nécessaires des appels entrants et sortants pour chaque application.
- > Il envoie des alertes à l'administrateur technique et le responsable de chaque application en cas de non communication, d'un nombre d'échecs répétées, de délai trop long pour la réponse à une demande.
- > Il produit des statistiques d'usage.
- > Il produit des compteurs de performance pour l'exploitation.

Dans une seconde version d'Elise Cloud, il sera également possible de permettre de :

- > Géocoder les adresses reçues.
- > Lire les données de localisation dans les photos et les prendre en compte.
- > Effectuer un contrôle de doublons par rapport au service demandé, les coordonnées GPS, l'identifiant du téléphone, etc.
- > Modérer les demandes par une interface avant de les envoyer dans les applications GRC.
- > Gérer le protocole GeoInquery, TouristApi, LinkdataApi.



2.2 Elise Open311

De par son fonctionnement en mode Cloud, la mise en place d'Open311 chez nos clients équipés d'Elise 5.4R4 procure des bénéfices fonctionnels et techniques considérables.

En effet, permettre aux citoyens d'effectuer leurs requêtes auprès de la collectivité et de suivre le traitement de leurs demandes **24h/24**, assurer le traitement dans les délais impartis sont des atouts majeurs, qui impactent fortement sur l'image que renvoie la ville en terme de qualité de service et d'innovation.

Nous pouvons citer principalement :

- > Haute disponibilité du service : 24h/24 et 7j/7.
- > Temps de réponse instantanés
- > Support de la fréquence élevée des demandes et des consultations
- > Support du volume conséquent des demandes
- > Vitesse de traitement
- > Très haute sécurité garantie car ce mode de fonctionnement peut être la cible privilégiée d'attaques
- > Service hautement évolutif