

eCH-0070 Inventaire des prestations publiques dans la cyberadministration suisse

Titre	Inventaire des prestations publiques (inventaire des prestations) dans la cyberadministration suisse
Code	eCH-0070
Type	norme de procédure
Stade	Définie
Version	3.0
Statut	Approuvé
Validation	2009-04-22
Date de publication	2009-04-22
Révision	
Remplace	2.0
Langues	Français, Allemand
Auteur(s)	<p>Groupe spécialisé processus administratifs</p> <p>Document principal : Marc Schaffroth, Unité de stratégie informatique de la Confédération (GS-EFD), marc.schaffroth@isb.admin.ch</p> <p>Annexe 1 – Inventaire : Thomas Berger, berger consulting, kontakt@berger-consulting.ch</p> <p>Nina Hübner, Chancellerie fédérale, nina.huebner@bk.admin.ch</p> <p>Willy Müller, Unité de stratégie informatique de la Confédération (GS-EFD), willy.mueller@isb.admin.ch</p> <p>Marianne Zumkehr-Scherz, Chancellerie fédérale, marianne.zumkehr@bk.admin.ch</p>
Éditeur / Distributeur	<p>Association eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zurich</p> <p>T 044 388 74 64, F 044 388 71 80</p> <p>www.ech.ch / info@ech.ch</p>
Annexe	Annexe 1 -eCH-0070 : inventaire des prestations publiques

Condensé

L'*inventaire des prestations de service eGov CH* répertorie et met à jour les prestations publiques des autorités suisses. L'*inventaire des prestations eGov CH* fait partie intégrante de la documentation relative à la gestion des processus d'affaires de la *cyberadministration en Suisse (Documentation BPM eGov CH)*.

Le présent document concerne les responsables d'affaires, les gestionnaires de processus d'affaires, les représentants spécialisés ainsi que les architectes de la cyberadministration.

Table des matières

1	Statut du document	4
2	Introduction	4
2.1	Classement.....	4
2.2	Quelles sont les prestations concernées ?	5
2.3	Objectif	6
2.4	Directives sur la documentation.....	6
2.5	Mise à jour	6
2.6	Format technique.....	7
2.7	Modifications apportées à la version 2.0.....	8
3	Système de classement	8
4	Inventaire des prestations eGov CH (Liste)	10
5	Exclusion de responsabilité – Droits de tiers	11
6	Droits d’auteur	11
	Annexe A – Références et bibliographie	12
	Annexe B – Collaboration et surveillance	12
	Annexe C – Abréviations	12
	Annexe D – Glossaire	12

1 Statut du document

Le Comité d'experts a **approuvé** le présent document, lui conférant force normative pour le domaine d'application défini et dans les limites de validité fixées. NEU :

2 Introduction

2.1 Classement

Pour réaliser ses trois objectifs principaux¹, la *stratégie suisse de cyberadministration*² présente un nouveau type de compréhension générale des processus et des prestations de service. En s'adaptant aux clients et aux processus, la modernisation de l'administration passe au premier plan, en tant que demande générale de la *cyberadministration*. La *gestion des processus d'affaires*³ joue un rôle déterminant dans l'organisation d'une *cyberadministration* fédérale. Elle doit être développée par les autorités comme une ressource et une organisation fondamentale.

La documentation (spécialisée) sur les processus et les prestations de service administratif est une condition nécessaire pour optimiser et harmoniser les activités administratives. Elle favorise et garantit, pour tous les services concernés, une compréhension commune du déroulement des activités et fournit ainsi une base solide pour une collaboration et une interopérabilité organisationnelle dans la *cyberadministration*. Les processus et les prestations de service administratif doivent ainsi être décrits, documentés et mis à jour selon des principes standard dans le cadre d'une *gestion de processus d'affaires* générale.

Dans le cadre du projet priorisé *B1.03 Inventaire standard et base de données de références des prestations publiques*⁴, la Chancellerie fédérale met à disposition la *documentation sur la cyberadministration* pour les prestations et les processus organisationnels (ci-après nommée *Documentation BPM eGov CH*⁵) avec l'infrastructure jusqu'à 2011.

¹ „1. L'économie traite les relations avec les autorités par voie électronique.

2. Les autorités ont modernisé leurs processus d'affaires et communiquent entre elles par voie électronique.

3. Par voie électronique, la population peut traiter avec les autorités des affaires importantes, fréquentes ou liées à d'importantes dépenses.“ Cf. [Strat], S.4

² Cf. [Strat]

³ Cf. Schaffroth, M.: *Interopérabilité et gestion des processus d'affaires dans la cyberadministration*, eGov Präsenz 2/08, http://www.egovernment.ch/dokumente/fachartikel/19_8_08_Schaffroth_46_49.pdf

⁴ Cf. [Cat-P] *Projet B1.03*. Cf. plus loin Schneider, St.: *Composants essentiels pour un système fédéral commun de cyberadministration en Suisse (2009)*, eGov Präsenz 1/09

⁵ L'acronyme *BPM* vient de l'anglais *Business Process Management*. On utilise cependant exclusivement la désignation française en toutes lettres ("gestion des processus d'affaires").

La *documentation BPM eGov CH*, selon les résultats de mise en pratique de la *stratégie de cyberadministration* (p. ex. *Event Bus Schweiz*⁶, norme d'échange *eCH-0039 Interface de cyberadministration pour dossiers et documents*⁷ etc.), représentera une importante source de connaissances et d'informations permettant un *contrôle spécialisé* et un *déroulement opérationnel* des processus d'organisation dans une *cyberadministration* fédérale.

En plus des descriptions des processus et des prestations, l'*inventaire des prestations eGov CH* représente l'une des deux documentations principales relatives à la gestion des processus d'affaires avec les autorités dans la *cyberadministration suisse*.

La présente norme [eCH-0070] contient l'*inventaire des prestations eGov CH*. Dans l'*inventaire des prestations*, les *prestations publiques* de toute la Suisse sont *clairement identifiées*, elles ont une *désignation standard* et sont classées par domaine dans un *système de classement standard*.

2.2 Quelles sont les prestations concernées ?

La coopération entretenue dans le cadre de l'organisation de la *cyberadministration* se base sur un mode de compréhension commun des prestations et des processus et également sur une documentation standardisée.

Conformément aux objectifs de la *stratégie suisse de cyberadministration*, les prestations proposées par voie électronique par les autorités chargées de l'économie et de la population doivent être saisies dans la *documentation BPM eGov CH*. Cela concerne en particulier les *types de prestation* publique suivants :

1. Prestations liées aux *obligations d'informations* des autorités (*type de prestation 1*, p. ex. mise à disposition de statistiques, informations sur les mesures préventives en matière de santé, délivrance d'attestations etc.)
2. Prestations liées aux *obligations de déclaration* individuelles des particuliers et des entreprises (*type de prestation 2*, p. ex. dépôt de déclaration d'impôts, déclaration de déménagement etc.)
3. Prestations de contrôle et d'accord de *droits individuels d'exercice ou d'utilisation de moyens* (*type de prestation 3*, p. ex. permis de construire, licence de restauration, boursier)

La *documentation BPM eGov CH* englobe ainsi principalement les prestations et les processus relatifs aux autorités, auxquels plusieurs services administratifs peuvent participer en occupant différents rôles (c.-à-d. un service administratif se présente comme prestataire responsable face à un client de l'administration et les autres services administratifs se présentent comme services participants).

⁶ Cf. Müller, W.: *Event Bus Schweiz – Konzept und Architektur* (2007), <http://internet.isb.admin.ch/themen/egovernment/00069/index.html?lang=de>

⁷ Cf. Lenk, K.: *Verwaltungsdienste aus einer Hand: Wie eine föderale öffentlichen Verwaltung künftig aussehen könnte* (2009), eGov Präsenz 1/09 et Fischer, P.: *Organisationsübergreifende Zusammenarbeit und Verteilung der Leistungen der öffentlichen Verwaltung im Zeitalter des E-Governments* (2009), eGov Präsenz 1/09

L'établissement de l'*inventaire des prestations eGov CH* [cf. eCH-0070] se base sur les prestations proposées sur le portail suisse de cyberadministration et sur les prestations référencées sur le portail indicateur www.ch.ch qui couvrent majoritairement les *types de prestation 1-3* mentionnés plus haut.

D'autres prestations d'exécution étatique (p. ex. des prestations de mise à disposition et d'entretien d'institutions publiques) ainsi que des prestations en matière de justice, de prise de conscience politique, de préparation des lois et de politique, peuvent, selon les besoins et les opportunités, être répertoriées dans la *documentation BPM eGov CH*. Les réglementations du processus de mise à jour de cette documentation sont déterminantes.

2.3 Objectif

Dans l'*inventaire des prestations eGov CH* conforme à la norme eCH-0070, les *prestations publiques* des autorités suisses sont *clairement identifiées*, elles ont une *désignation standard* et sont classées par domaine dans un *système de classement standard*.

- L'utilité de l'*inventaire des prestations eGov CH* est discutée en annexe A – Utilité potentielle de la documentation BPM eGov CH conforme à la norme eCH-0073 *Documentation sur les processus et les prestations publiques*.

2.4 Directives sur la documentation

La norme eCH-0073 *Documentation sur les processus et les prestations publiques (norme de documentation eGov CH)* présente les directives à respecter pour établir un inventaire des prestations publiques dans la *cyberadministration suisse*. La norme [eCH-0073] décrit également la structure formelle des éléments centraux de l'*inventaire des prestations eGov CH*, c.-à-d. du *système de classement* et du *répertoire des prestations*.

Annexe 1 : Le Système de classement de l'inventaire des prestations eGov CH conforme à la norme [eCH-0070] est un système de classement des prestations publiques par domaine qui permet de classer les prestations de façon systématique selon les domaines publics.

2.5 Mise à jour

La mise à jour de l'*inventaire des prestations eGov CH - Liste (annexe 2)* et du *système de classement par domaine (annexe 1)* [eCH-0070] est réalisée par la Chancellerie fédérale (adresse de contact ccweb@bk.admin.ch). L'organisation du processus de mise à jour par les autorités doit être définie dans le cadre du *projet priorisé B1.03* et réglementée selon une norme eCH séparée. Cf. également eCH-0073 *Documentation sur les processus et les prestations publiques, chapitre 4*.

L'*inventaire des prestations eGov CH* doit être intégré à la *documentation BPM eGov CH* qui doit être révisée.

2.6 Format technique

Le format technique du *répertoire des prestations* et du *système de classement* défini dans la présente norme est réglementé selon une norme eCH séparée. De plus amples informations à ce sujet sont disponibles auprès de la Chancellerie fédérale (adresse de contact : ccweb@bk.admin.ch). Voir également eCH-0073 *Documentation sur les processus et les prestations publiques*, chapitre 4.4.

2.7 Modifications apportées à la version 2.08

La présente norme *eCH-0070 inventaire des prestations eGov CH, Version 3.0*, remplace les documents suivants :

- *eCH-0070 Inventaire des prestations (document principal), version 2.0*
- *eCH-0070 Annexe 1.1 Explication de la liste d'inventaire*
- *eCH-0070 Annexe 1.2 Classement et liste d'inventaire*

Les principales modifications apportées par rapport à la version précédente concernent le classement de l'inventaire des prestations lié à la *norme de documentation eGov CH* [eCH-0073].

La norme *eCH-0070 Inventaire des prestations eGov CH, version 3.0*, se compose des documents suivants :

- le présent document principal
- l'annexe 1 : Système de classement de l'inventaire des prestations eGov CH
- l'annexe 2 : Inventaire des prestations eGov CH (Liste)

3 Système de classement

La norme *eCH-0073 Documentation des processus et des prestations publiques (norme de documentation eGov CH)* présente les directives à respecter pour établir un inventaire des prestations publiques dans la cyberadministration suisse. Elle définit la structure formelle des éléments centraux de l'*inventaire des prestations eGov CH* : le *système de classement* et le *répertoire des prestations*.

Le tableau suivant illustre la mise en pratique des directives sur la documentation formelle dans l'*inventaire des prestations eGov CH* [eCH-0070] conformément à la norme [eCH-0073].

eCH-0070 Inventar der öffentlichen Leistungen (Beispiel)						
Ordnungssystem				Leistungsverzeichnis		
Bereich ID und Bezeichnung		Gruppe ID und Bezeichnung		Leistung ID und Bezeichnung		Behörden-ID gemäss Behördenverzeichnis
001	Arbeit	001	Arbeits- & Arbeitszeitbewilligung	00002	Arbeitsbewilligung	034534872
						000048924
						000893491
						001256347
				00003	Arbeitszeitbewilligung	000091134
						000666383

⁸ La version 2.0 de l'*inventaire des prestations eGov CH* [eCH-0070] a remplacé le modèle *eCH-0015 Best Practice Struktur Prozessinventarliste* ainsi que l'annexe.

Tableau 1 : Exemple de mise en pratique de l'*inventaire des prestations eGov CH* : application du système de classement par domaine aux prestations publiques et prestataires

Annexe 1 : Le système de classement de l'inventaire des prestations eGov CH conforme à la norme [eCH-0070] définit les caractéristiques de classement par domaine permettant de classer et d'organiser les prestations publiques des autorités suisses.

4 Inventaire des prestations eGov CH (Liste)

L'annexe 2 : inventaire des prestations eGov CH (Liste) zu [eCH-0070] présente la liste des prestations publiques des autorités suisses. Les caractéristiques de classement et de référencement des prestations publiques dans toute la Suisse sont décrites au chapitre 2.2 de la présente norme.

5 Exclusion de responsabilité – Droits de tiers

Les normes élaborées par l'Association **eCH** et mises gratuitement à la disposition des utilisateurs, ainsi que les normes de tiers adoptées, ont seulement valeur de recommandations. L'Association **eCH** ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des décisions ou mesures prises par un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisateur est tenu d'étudier attentivement les documents avant de les mettre en application et au besoin de procéder aux consultations appropriées. Les normes **eCH** ne remplacent en aucun cas les consultations techniques, organisationnelles ou juridiques appropriées dans un cas concret.

Les documents, méthodes, normes, procédés ou produits référencés dans les normes **eCH** peuvent le cas échéant être protégés par des dispositions légales sur les marques, les droits d'auteur ou les brevets. L'obtention des autorisations nécessaires auprès des personnes ou organisations détentrices des droits relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Bien que l'Association **eCH** mette tout en œuvre pour assurer la qualité des normes qu'elle publie, elle ne peut fournir aucune assurance ou garantie quant à l'absence d'erreur, l'actualité, l'exhaustivité et l'exactitude des documents et informations mis à disposition. La teneur des normes **eCH** peut être modifiée à tout moment sans préavis.

Toute responsabilité relative à des dommages que l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes **eCH** est exclue dans les limites des réglementations applicables.

6 Droits d'auteur

Tout auteur de normes **eCH** en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois à mettre gratuitement, et pour autant que ce soit possible, la propriété intellectuelle en question ou ses droits à une propriété intellectuelle de tiers à la disposition des groupes de spécialistes respectifs ainsi qu'à l'association **eCH**, pour une utilisation et un développement sans restriction dans le cadre des buts de l'association.

Les normes élaborées par les groupes de spécialistes peuvent, moyennant mention des auteurs **eCH** respectifs, être utilisées, développées et déployées gratuitement et sans restriction.

Les normes **eCH** sont complètement documentées et libres de toute restriction relevant du droit des brevets ou de droits de licence. La documentation correspondante peut être obtenue gratuitement.

Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux normes élaborées par **eCH**, non aux normes ou produits de tiers auxquels il est fait référence dans les normes **eCH**. Les normes incluront les références appropriées aux droits de tiers.

Annexe A – Références et bibliographie

[eCH-0049]	eCH-0049 Catalogues thématiques pour les portails de cyberadministration, cf. www.ech.ch
[eCH-0070]	eCH-0070 Inventaire des prestations eGov CH, cf. www.ech.ch
[eCH-0073]	eCH-0073 Documentation des processus et prestations publiques (norme de documentation eGov CH), cf. www.ech.ch
[eCH-0074]	eCH-0074 Modélisation des processus d'affaires avec BPMN, cf. www.ech.ch
[eCH-0096]	eCH-0096 BPM Starter Kit, cf. www.ech.ch
[Cat-P]	Catalogue des projets priorités pour la stratégie de cyberadministration en Suisse, cf. www.egovernment.ch
[guide]	Guide Cyberadministration. Un procédé axé sur la pratique pour structurer les prestations de cyberadministration (2009) eCH-0070
[Strat]	Stratégie suisse de cyberadministration (2007), cf. www.egovernment.ch

Annexe B – Collaboration et surveillance

Hemmer, Pierre	Secrétariat d'Etat à l'économie, SECO
Huber, Amr	Chancellerie fédérale
Weber, Christian	Secrétariat d'Etat à l'économie, SECO
eCH	eCH- Groupe spécialisé « processus administratifs »

Annexe C – Abréviations

ChF	Chancellerie fédérale
BPM	Business Process Management
BPM	Business Process Modeling Notation
USIC	Unité de stratégie informatique de la Confédération

Annexe D – Glossaire

Un glossaire général sur la *cyberadministration en Suisse* est mis à disposition dans le cadre des projets priorités *B1.06 Architecture de la cyberadministration en Suisse* (sous la responsabilité de : USIC) : ce glossaire répertorie et met à jour systématiquement les termes relatifs à la *gestion des processus administratifs* et à l'*architecture d'affaires* utilisés dans cette norme.