

eCH-0049 Catalogues thématiques pour les portails de la cyberadministration

Titre	Catalogues thématiques pour les portails de la cyberadministration
Code	eCH-0049
Type	norme de procédure
Stade	appliquée
Version	3.0
Statut	approuvée
Validation	2009-04-22
Date de publication	
Révision	
Remplace	2.0
Langues	Français, Allemand
Auteur(s)	Groupe spécialisé Processus administratifs Document principal: Nina Hübner, CC Web Chancellerie fédérale, nina.huebner@BK.admin.ch Marc Schaffroth, unité de stratégie informatique de la confédération USIC (GS EFD), marc.schaffroth@isb.admin.ch
Éditeur / Distributeur	Association eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch
Annexes	Annexe 1: catalogue thématique pour les particuliers – allemand (Annexe 1-1), français (Annexe 1-2), italien (Annexe 1-3), rhéto roman (Annexe 1-4), anglais (1-5). Pièces jointes 2: catalogue thématique pour les entreprises – allemand (Annexe 2-1), français (Annexe 2-2), italien (Annexe 2-3) Pièces jointes 3: catalogue thématique pour les particuliers – toutes les langues sont réunies dans un tableau (Annexe 3-1), catalogue thématique pour les entreprises- toutes les langues sont réunies dans un tableau (Annexe 3-2)

Condensé

Die Themenkataloge dienen der kundengerechten Gliederung von öffentlichen Leistungen im *Schweizer E-Government-Portalverbund*. Sie vereinfachen und vereinheitlicht den Zugang zum öffentlichen Leistungsangebot.

Der Standard richtet sich an Geschäftsverantwortliche, Geschäftsprozessmanager, Fachvertreter sowie an *E-Government*-Architekten.

Table des matières

1	Statut du document	4
2	Introduction	4
3	Themenkataloge	4
3.1	Struktur.....	4
3.2	Praktische Umsetzung.....	5
3.2.1	Beispiele und Hilfsmittel	5
3.2.2	Umsetzungsbeispiel „Themenbereich“ auf www.ch.ch	6
3.2.3	Umsetzungsbeispiel „Themengruppe“ auf www.ch.ch	7
3.2.4	Umsetzungsbeispiel „Themenbereich/-gruppe“ für Privatpersonen (Kt. Aargau)	8
3.2.5	Vorzugsbegriffe, Synonyme und Deskriptoren	9
3.3	Sprachversionen.....	9
4	Pflege	9
5	Aspects techniques	10
5.1	Aperçu	10
5.2	Utilisation des synonymes et des descripteurs dans les métadonnées	11
5.2.1	Syntaxe selon les balises méta –mots clés- du standard [HTML]	11
5.2.2	Syntaxe selon les balises méta Dublin-Core, thème [DUBLIN].....	11
6	Exclusion de responsabilité – Droits de tiers	11
7	Droits d’auteur	12
	Annexe A – Références et bibliographie	13
	Annexe B – Collaboration et surveillance	14
	Annexe C – Abréviations	14
	Annexe D – Glossaire	14

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.

2 Introduction

Der *E-Government-Portalverbund Schweiz* dient gleichzeitig der Orientierung und Information, der (elektronischen) Kontaktaufnahme und -pflege sowie der Verfahrensabwicklung mit den Behörden. Damit ein zuverlässiger, rascher und unkomplizierter Zugang zu den öffentlichen Leistungsangeboten möglich wird, müssen die Zugangsstrukturen vereinheitlicht und integriert werden.

Die *Themenkataloge von eCH* dienen der kundengerechten Gestaltung des Schweizer *E-Government-Portalverbundes*, indem sie den Leistungszugang und das Leistungsangebot einheitlich aufgrund von Bedürfnislagen (thematischen Zugängen oder Sichten) der beiden hauptsächlichen Anspruchsgruppen (Privatpersonen und Unternehmen) strukturieren. Diese finden aufgrund dieser Strukturierung auch ohne einschlägige Kenntnisse der Behördenorganisation sowie der Zuständigkeiten zielsicher zum gewünschten Leistungsangebot.

Durch die Harmonisierung der Zugangsstrukturen auf der Grundlage von [eCH-0049] sowie [eCH-0070] kann der Informationszugriff über Suchmaschinen zudem markant verbessert werden. Auch können die mitunter beträchtlichen Aufwände und Doppelspurigkeiten bei der Pflege der auf den Portalen mehrsprachig mitgeführten Metadaten stark reduziert werden.

Mit der konkreten Umsetzung eines schweizweit integrierten und vereinheitlichten Zugangs zu *E-Government-Angeboten* befasst sich das priorisierte Vorhaben *B2.01 Zugang zu elektronischen öffentlichen Leistungen (Portalen)*¹. Die Federführung liegt bei der Bundeskanzlei (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch).

3 Themenkataloge

3.1 Struktur

Die Struktur der Themenkataloge richtet sich nach den formalen Vorgaben des Dokumentationsstandards *eCH-0073 Dokumentation öffentlicher Leistungen und Prozesse* (vgl. [eCH-0073]). Danach werden *Ordnungssysteme* zur Strukturierung öffentlicher Aufgaben aus Gründen der besseren Übersicht in die zwei *Hierarchieebenen* unterteilt:

- Die 1. Hierarchieebene (*Themenbereich*) besteht formal aus einer dreistelligen Nummer („ID Bereich“) und einer festgelegte Bezeichnung („Bezeichnung des Bereichs“).

¹ Vgl. [Kat-V]

- Die 2. Hierarchieebene (*Themengruppe*) besteht formal aus einer dreistelligen Nummer („ID der Gruppe“) und einer festgelegte Bezeichnung („Bezeichnung der Gruppe“).

Die Themenkataloge, welche eine Gliederung von öffentlichen Leistungen nach den Bedarfslagen von Privatpersonen resp. Unternehmen vornehmen, sind entsprechend dieser Strukturvorgaben einfach und gleichförmig aufgebaut:

- Die 1. Hierarchieebene (*Themenbereich*) beinhaltet eine Grobstrukturierung der Themen, wie z.B. „Arbeit & Soziales“, „Wissen & Bildung“, „Verkehr“ (Themenkatalog für Unternehmen) etc.
 - Die 2. Hierarchieebene (*Themengruppe*) beinhaltet die weitere Feinstrukturierung der Themen innerhalb eines *Bereichs*. Zum *Bereich* „Verkehr“ (Themenkatalog für Unternehmen) bestehe z.B. folgende *Gruppen*: „Bahn“, „Baustellen“, „Luftfahrt“, „Strassenverkehr“ etc.
- Hinweis: Aus Gründen der besseren Übersichtlichkeit werden in den PDF-Dokumenten zu den Themenkatalogen die jeweiligen Identifikationsnummern zu den *Bereichen* resp. *Gruppen* weggelassen. Die vollständige Liste ist bei der Bundeskanzlei erhältlich (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch).

3.2 Praktische Umsetzung

3.2.1 Beispiele und Hilfsmittel

Die *Themenkataloge für Privatpersonen und Unternehmen* sind im Schweizer *E-Government-Portal* www.ch.ch sowie in verschiedenen Portalen von Kantonen und Gemeinden (vgl. z.B. www.ag.ch – Privatpersonen und Unternehmen, www.bs.ch - Privatpersonen) umgesetzt. Das Schweizer Portal www.ch.ch fungiert dabei als Wegweiserportal zu den vielfältigen Leistungsangeboten des Schweizer E-Government-Portalverbundsystem.

Den Behörden aller staatlichen Ebenen wird empfohlen, die Themenkataloge zu [eCH-0049] zur Strukturierung des Leistungszugangs auf *E-Government-Portalen* systematisch zu nutzen.

Weiter Informationen zur Implementierung sind bei der Bundeskanzlei erhältlich (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch).

- Der *Leitfaden E-Government* (vgl. [Leitf]) beschreibt eine praxisorientierte Vorgehensweise zur Umsetzung von [eCH-0049] beim Ausbau von E-Government-Portalen.

3.2.2 Umsetzungsbeispiel „Themenbereich“ auf www.ch.ch

Die nachfolgende Darstellung entspricht der Zugangsstruktur für Privatpersonen auf www.ch.ch.

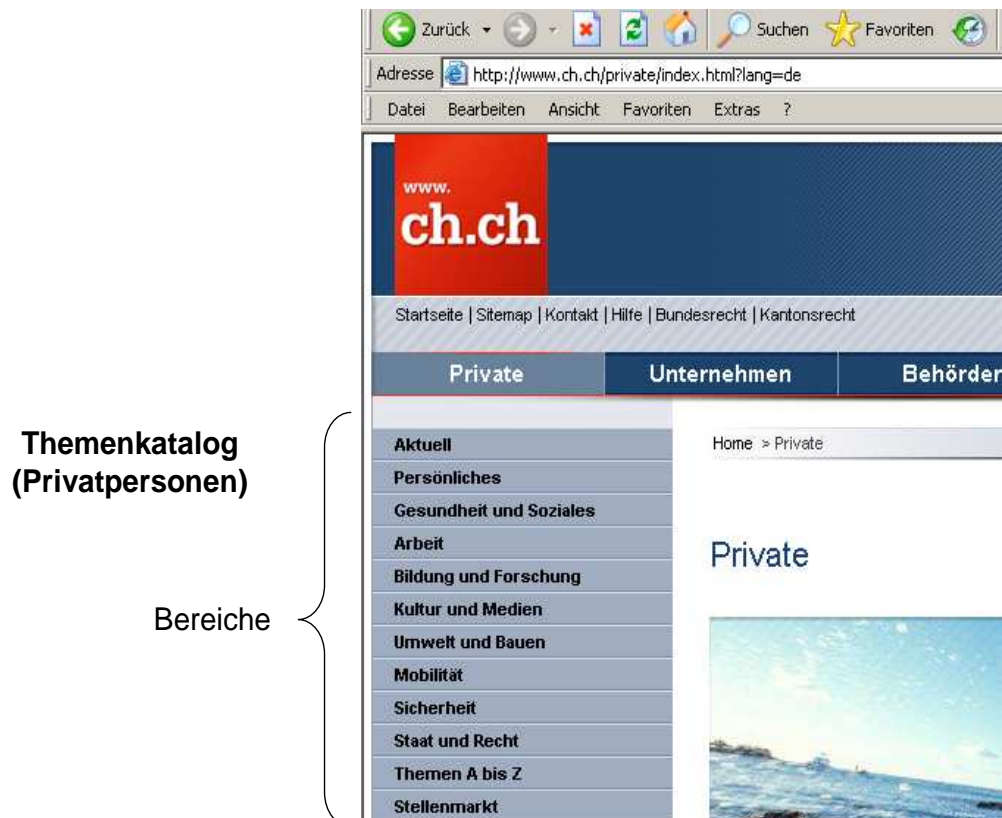


Abbildung 2: Umsetzungsbeispiel Themenkatalog für Privatpersonen auf www.ch.ch

3.2.3 Umsetzungsbeispiel „Themengruppe“ auf www.ch.ch

Die nachfolgende Darstellung entspricht der Zugangsstruktur für Privatpersonen auf www.ch.ch.

**Themenkatalog
(Privatpersonen)**

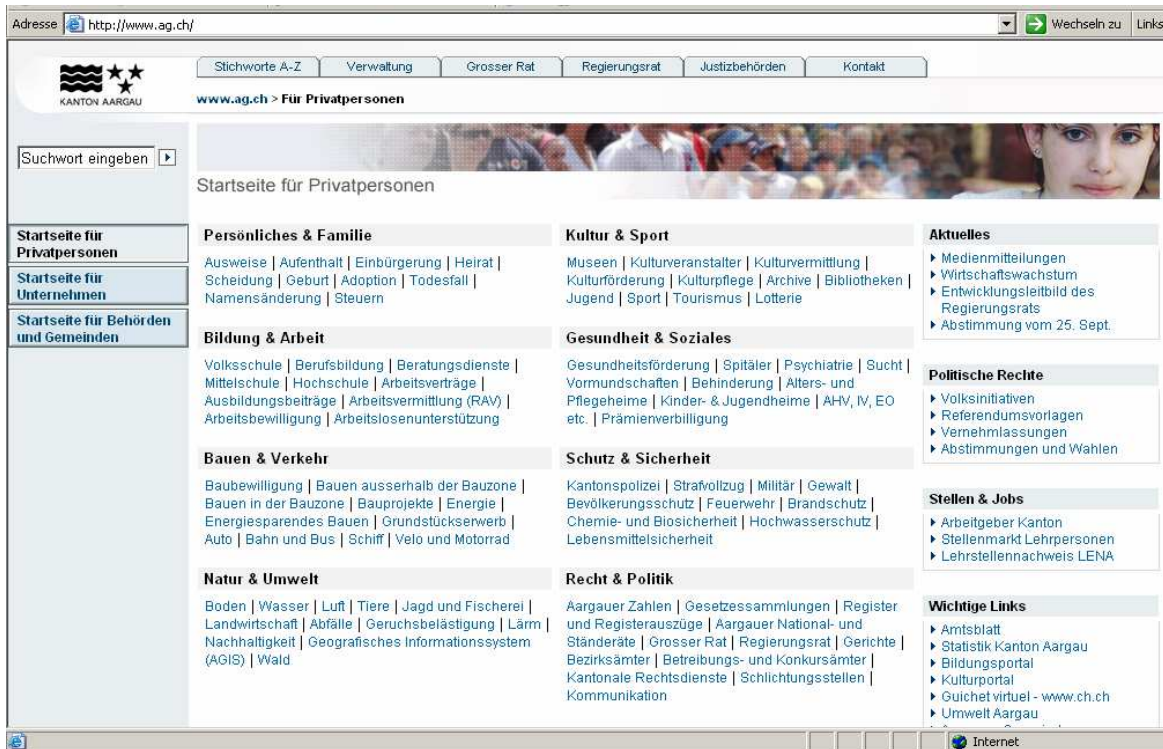
**Gruppen
(zum Bereich
„Bildung und
Forschung“)**



Abbildung 3: Umsetzungsbeispiel Themenkatalog für Privatpersonen auf www.ch.ch

3.2.4 Umsetzungsbeispiel „Themenbereich/-gruppe“ für Privatpersonen (Kt. Aargau)

Die nachfolgende Darstellung entspricht der Zugangsstruktur für Privatpersonen auf www.ag.ch.



Abbil

dung 4: Umsetzungsbeispiel Themenkatalog für Privatpersonen Kt. Aargau, www.ag.ch

3.2.5 Vorzugsbegriffe, Synonyme und Deskriptoren

Zu den in den Themenkatalogen aufgeführten Begriffen (Vorzugsbegriffe) gibt es Verweise auf mehrsprachige Synonyme (bedeutungsgleiche oder bedeutungsähnliche Begriffe) und Deskriptoren (beschreibende Begriffe).

3.3 Sprachversionen

Der *Themenkatalog für Privatpersonen* samt den Themen zugeordneten Synonymen und Deskriptoren liegt in den fünf Sprachen Deutsch (eCH-0049 Beilage 1-1), Französisch (eCH-0049 Beilage 1-2), Italienisch (eCH-0049 Beilage 1-3), Rätoromanisch (eCH-0049 Beilage 1-4) und Englisch vor (eCH-0049 Beilage 1-5) vor.

Der *Themenkatalog für Unternehmen* samt den Themen zugeordneten Deskriptoren liegt in den drei Sprachen Deutsch (eCH-0049 Beilage 2-1), Französisch (eCH-0049 Beilage 2-2), Italienisch (eCH-0049 Beilage 2-3) vor.

Es ist zu beachten, dass aufgrund der einzelnen sprachlichen Charakteristika die Anzahl der Synonyme und Deskriptoren variieren kann.

4 Pflege

Die behördenübergreifende Organisation des Pflegeprozesses zu [eCH-0049] ist im Kontext des *priorisierten Vorhabens B1.03²* zu definieren und in einem separaten eCH-Standard zu regeln.

Bis auf weiteres erfolgt die Pflege der Themenkataloge durch die Bundeskanzlei. Änderungs- resp. Ergänzungsvorschläge zu [eCH-0049] können bei der Bundeskanzlei nachgefragt werden (Kontakt über ccweb@bk.admin.ch). Die Themenkataloge werden jährlich aktualisiert. Bei Bedarf ist eine Aktualisierung auch in einer kürzeren Zeitspanne möglich.

Die Bundeskanzlei stellt auch die Konsistenz mit neuen Versionen des *Leistungsinventars eGov CH* [eCH-0070] sicher.

² Vgl. [Kat-V]

5 Aspects techniques

5.1 Aperçu

Les catalogues thématiques doivent être utilisés lorsque les portails de *cyberadministration* sont modifiés ou transformés. On distinguera deux niveaux d'application :

- L'intégration visible : le cheminement à suivre est visible pour les utilisateurs au sein de la structure de navigation d'un *portail de cyberadministration*. Les termes sont utilisés conformément aux catalogues thématiques.
- L'intégration invisible : les métadonnées incarnant un certain thème sont insérées à l'endroit prévu dans les pages HTML (dans le texte source, code HTML).

Les termes « DOIT », « DEVRAIT » et « PEUT » sont utilisés conformément à [RFC 2119]:

- DOIT : signifie que l'application doit se faire selon la description.
- DEVRAIT : signifie que l'application est recommandée d'urgence.
- PEUT : signifie que l'application est facultative et qu'elle apporterait des améliorations.

Trouver des métadonnées à l'aide de moteurs de recherche

DEVRAIT: les pages de *cyberadministration* de la Confédération, des cantons et des communes devraient contenir dans leurs métadonnées, les synonymes et descripteurs pertinents conformément aux catalogues thématiques, sous forme de métadonnées.

Conséquences : *en cas de non-respect de ce principe, l'accès uniforme aux prestations offertes par les différents portails d'autorités suisses serait fortement restreint*

DOIT: Afin de pouvoir trouver automatiquement les métadonnées, elles doivent être insérées soit par le biais de balises méta (*mots clés*) du standard HTML ou par le biais du thème Dublin-Core.

Conséquences : *en cas de non-respect de ce principe, l'accès uniforme aux prestations offertes par les différents portails d'autorités suisses ne serait plus possible.*

Guider l'utilisateur en uniformisant la structure et la terminologie :

DEVRAIT: les pages de *cyberadministration* de la Confédération, des cantons et des communes devraient utiliser sur leur site les termes figurant dans les catalogues thématiques (domaines, groupes et synonymes).

Conséquences : *en cas de non respect de ce principe, l'utilisateur ne pourrait pas accéder de façon uniforme aux prestations offertes par les différents portails d'autorités suisses.*

PEUT: les pages de *cyberadministration* de la Confédération, des cantons et des communes peuvent structurer les parties de leur site qui contiennent des informations et des démarches administratives à l'intention des particuliers et des entreprises conformément aux structures thématiques proposées dans les catalogues thématiques.

Conséquences: *en cas de non respect de ce principe, l'accès uniforme aux prestations offertes par les différents portails de cyberadministration suisses serait légèrement limité.*

5.2 Utilisation des synonymes et des descripteurs dans les métadonnées

Les métadonnées sont des informations qui décrivent une page Web ou certaines parties d'une page Web. De nombreux systèmes de gestion de contenus (CMS) génèrent automatiquement certaines métadonnées – par exemple la date, le lieu, l'auteur, le format ou la langue. Cependant, les métadonnées peuvent aussi être ajoutées manuellement. Elles fournissent de précieuses indications aux moteurs de recherche. Plus les métadonnées sont précises, plus les moteurs de recherche sont performants.

Le standard HTML prévoit qu'on puisse saisir des métadonnées dans l'en-tête d'une page HTML (<head> ... </head>).³ Les éditeurs HTML et les systèmes de gestion de contenus (CMS) offrent à cet effet des aides d'insertion qui permettent d'entretenir les métadonnées. Ces dernières peuvent être introduites selon le format standard [HTML] ou selon le « Dublin Core » [DUBLIN]. C'est l'outil utilisé qui détermine le format.

5.2.1 Syntaxe selon les balises méta –mots clés- du standard [HTML]

Syntaxe :

```
<meta name="keywords" content="Synonyme 1, Synonyme 2 à Synonyme n, descripteur 1, descripteur 2 à descripteur n">
```

Exemple :

```
<meta name="keywords" content=" écologie, protection de l'environnement, protection de la nature, politique de l'environnement, pollution de l'environnement, construction, construction de logements, construction de maisons, construction industrielle, industrie du bâtiment »>
```

5.2.2 Syntaxe selon les balises méta Dublin-Core, thème [DUBLIN]

Syntaxe:

```
<meta name="DC.subject" content= « Synonyme 1, Synonyme 2 à Synonyme n, descripteur 1, descripteur 2 à descripteur n »>
```

Exemple :

```
<meta name="DC.subject" content= écologie, protection de l'environnement, protection de la nature, politique de l'environnement, pollution de l'environnement, construction, construction de logements, construction de maisons, construction industrielle, industrie du bâtiment »>
```

6 Exclusion de responsabilité – Droits de tiers

³ Par page HTML on entend une page Internet en format HTML. On parle aussi de code HTML ou de code source.

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.

7 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

- [DUBLIN] <http://www.dublincore.org/>
- Description spécifique des mots-clés et des thèmes :**
- <http://dublincore.org/documents/usageguide/elements.shtml>.
- Énumération générale des différents éléments des métadonnées du Dublin Cores:**
- <http://dublincore.org/documents/dces/>
- [eCH-0041] eCH-0041 Entrée avec permis de travail (Exemple de documentation), cf. www.ech.ch
- [eCH-0049] eCH-0049 catalogues thématiques pour les portails de cyberadministration, cf. www.ech.ch
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventaire des prestations de service public (inventaire des prestations), cf. www.ech.ch
- [eCH-0073] eCH-0073 Documentation des processus et prestations de service public (norme de documentation) cf. www.ech.ch
- [eCH-0074] eCH-0074 Modélisation des processus d'affaires avec BPMN, cf. www.ech.ch
- [eCH-0075] eCH-0075 Modèle de documentation pour l'architecture d'affaires de la cyberadministration en Suisse, cf. www.ech.ch
- [eCH-0077] eCH-0077 Modèle d'affaires de la cyberadministration en Suisse, cf. www.ech.ch
- [eCH-0079] eCH-0079 Norme sur les données, Référence cyberadministration CH, vgl. www.ech.ch
- [eCH-0080] eCH-0080 Processus de traitement et utilisation de la documentation de référence concernant l'architecture d'affaires de la cyberadministration en Suisse, cf. www.ech.ch
- [eCH-0081] eCH-0081 Terminologie concernant l'architecture d'affaires de la cyberadministration en Suisse, cf. www.ech.ch
- [eCH-0088] eCH-0088 Description des démarches officielles sur les portails de cyberadministration (norme de documentation), cf. www.ech.ch
- [Cat-V] Catalogue des projets priorités pour la stratégie de cyberadministration en Suisse, cf. www.isb.admin.ch
- [RFC2119] Scott O. Bradner, *Key words for use in RFCs to Indicate Requirement Levels*, Internet RFC 2119, Mars 1997. <ftp://ftp.isi.edu/in-notes/rfc2119.txt>
- [Strat] Cyberadministration suisse (2007), cf. www.isb.admin.ch

www.ag.ch	Portail de cyberadministration du canton d'Argovie
www.bs.ch	Portail de cyberadministration du canton de la ville de Bâle
www.ch.ch	Portail de cyberadministration de la Confédération, des cantons et des communes

Annexe B – Collaboration et surveillance

OFIT	Thomas Kiener
Chancellerie	Section de terminologie de la Chancellerie Service de traduction en langue anglaise CC Web: Amr Huber, Linda Müller
eCH	Groupe spécialisé « processus administratifs »
USIC	Unité de stratégie informatique de la Confédération – domaine architecture, normes des technologies
Chancellerie d'État du canton des Grisons, Coire	Service de traduction : Beat Dermont et Peider Andri Parli

Annexe C – Abréviations

OFIT	Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication
ChF	Chancellerie fédérale
USIC	Unité de stratégie informatique de la Confédération

Annexe D – Glossaire

La norme *eCH-0081 Terminologie concernant l'architecture d'affaires de la cyberadministration en Suisse* réunit les termes utilisés dans les différentes normes eCH sur l'architecture d'affaires, et explique leur signification (« sémantique »).

La liste suivante présente les termes les plus fréquents dans la norme présente.

Domaine	Premier échelon hiérarchique au sein d'un catalogue thématique.
Descripteur	Expression permettant de mieux définir un état de fait ou un terme recommandé

Portail de cyberadministration	Le portail de cyberadministration est une plate-forme d'accès aux prestations de service public et constitue un type de portail autonome. Le portail de cyberadministration existe sous différentes formes (portail d'information, de prestations de service, de démarches administratives) et propose des types de prestations en partie différents (information, démarches administratives).
Synonyme	Terme ayant une signification identique ou voisine, comme par ex. bourrin (cheval)
Groupe	Deuxième échelon hiérarchique au sein d'un catalogue thématique
Catalogue thématique	Les catalogues thématiques contiennent les structures d'accès - en fonction des clients visés- aux prestations de services public proposées sur les portails de cyberadministration.
Terme recommandé	Terme à privilégier sur un site, par ex. « cheval » plutôt que « bourrin ».