

eCH-0015 Bonne pratique structure de l'inventaire des processus

Titre	Structure de l'inventaire des processus
Code	eCH-0015
Type	code de bonne pratique
Version	1.0
Statut	annulée
Validation	2004-05-27
Date d'édition	2009-05-11
N° de processus et titre selon inventaire des processus	
Langues	allemand, français
Contact (organisme public propriétaire de la bonne pratique)	
Niveau	Confédération; Canton; Commune
Auteur(s)	Lars Erdmann Lars.Erdmann@esprit-consulting.ch Kilian Eyholzer Kilian.Eyholzer@esprit-consulting.ch Linda Scherngell Linda.Scherngell@esprit-consulting.ch Peppino Giarrita peppino.giarrita@awkgroup.ch Willy Müller willy.mueller@isb.admin.ch
Éditeur / Distributeur	Verein eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zürich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Condensé

Le groupe spécialisé Inventaire des processus a pour objectif d'élaborer une vue d'ensemble aussi complète que possible des processus significatifs de la cyberadministration (eGovernment) en Suisse en appliquant une structure uniforme permettant une classification claire des processus.

Le présent document est le résultat d'un inventaire exhaustif des prestations des autorités suisses aux niveaux de la Confédération, des cantons et des communes. La structure à trois niveaux fournit une vue d'ensemble de quelque 1'200 processus recensés. L'inventaire des processus est destiné à servir de base de départ pour d'autres analyses systématiques et de document de référence pour la planification de projets de cyberadministration.

Table des matières

1	But et teneur de la norme	3
1	Statut du document.....	3
2	Structure de l'inventaire des processus.....	3
3	Considérations de principe	10
4	Exclusion de responsabilité – Droits de tiers	10
5	Droits d'auteur.....	11
	Annexe A – Références et bibliographie	11

1 But et teneur de la norme

L'inventaire des processus a pour but d'établir une vue d'ensemble aussi complète que possible et une désignation uniforme de tous les processus significatifs de la cyberadministration (e-Government) en Suisse. L'inventaire est un instrument indispensable pour les stratèges et les planificateurs de l'administration en ligne.

En l'absence d'un tel inventaire pour la Suisse, le présent document présente une structure des processus basée sur un modèle autrichien [eGov-OE]. Le document décrit les types de procédures et de prestations des administrations publiques au plus haut niveau d'un catalogue des prestations indépendant de l'organisation.

Le modèle autrichien n'a pas pu être repris tel quel dans la mesure où il se réfère à des caractéristiques propres à l'Autriche ou à son statut de membre de l'UE. La structure adaptée aux réalités suisses figure au chapitre 3. C'est cette structure qui fait l'objet du présent document normatif.

1 Statut du document

Le Comité d'experts a **annulé** le présent document.

2 Structure de l'inventaire des processus

Compte tenu de l'approche retenue pour une définition des processus significatifs de la cyberadministration, il a paru judicieux d'adopter une classification selon la nature des prestations. Par processus significatifs de la cyberadministration, on entend tous les processus engagés à l'extérieur des administrations (par des particuliers ou des organismes) et qui donnent lieu à des activités de la part des autorités. Le terme « autorités » désigne toutes les institutions des administrations publiques (à l'exclusion d'organisations voisines, telles que les CFF ou La Poste).

L'inventaire des processus présente la structure suivante :

1. Niveau 1 : groupes de prestations

Le plus haut niveau concerne des groupes de prestations apparentées placées sous des thèmes tels que « Travail », « Construction », « Formation et recherche ». Un groupe de prestations comprend plusieurs types de prestations.

2. Niveau 2 : prestations

Ce niveau concerne des prestations concrètes, telles que « permis de travail », « autorisation d'horaire de travail », « services d'assistance aux chômeurs et de placement ».

3. Niveau 3 : processus

Le niveau 3 concerne les processus. Un processus représente une étape d'une prestation. Ainsi, s'agissant de la rubrique « Permis de travail », la « demande de permis de travail » représente un tel processus.

Le présent document décrit les niveaux 1 et 2 de l'inventaire des processus et en représente la structure de base. Le niveau 3 est présenté dans un document distinct [annexe 1].

Nous renonçons à une définition explicite des groupes de prestations et des prestations elles-mêmes. Elles sont définies implicitement par les exemples de processus donnés à titre illustratif (l'inventaire comprend en moyenne une dizaine d'exemples par catégorie dans l'état actuel du projet de norme).

Les groupes de prestations sont numérotés (selon un ordre alphabétique issu de l'allemand). Il en va de même pour les prestations (par tranches de 5). La prestation appelée « Prestations des services d'information / Statistiques » figure toujours à la fin d'un groupe sous le numéro 99. A l'intérieur de chaque prestation, les processus sont eux-mêmes numérotés.

01	Travail	05	Autorisations de travail et d'horaire de travail
		10	Assistance aux chômeurs et service de placement
		15	Autorisations d'exercer une profession
		99	Services d'information et statistiques

02	Construction	05	Autorisations de construire
		10	Autorisations de desserte énergétique
		15	Aménagement du territoire et service cadastral
		99	Services d'information et statistiques

03	Formation & recherche	05	Archives
		10	Formation professionnelle
		15	Bibliothèques et médiathèques
		20	Enseignement supérieur (université, HES, ES)
		25	Recherche et encouragement de la recherche
		30	Enseignement secondaire supérieur
		35	Scolarité obligatoire (y compris 10^e année scolaire)
		45	Bourses et prêts
		50	Formation continue et formation des adultes
		99	Services d'information et statistiques

04	Relations extérieures	05	Aide au développement
		10	Protection consulaire
		15	Échanges culturels
		20	Collaboration avec les organisations internationales
		99	Services d'information et statistiques

05	Juridiction	05	Juridiction du travail
		10	Poursuites et faillites
		15	Procédure pénale et casier judiciaire
		20	Juridiction des assurances
		25	Service de tutelle
		30	Procédures civiles
		99	Services d'information et statistiques

06	Affaires sociales	05	AVS / AI
		10	Aides financières et aide sociale
		15	Naissances
		20	Animaux domestiques
		25	Enfance et adolescence
		30	Soins à domicile et établissements de soins
		35	Religion
		45	Sports et loisirs
		50	Actes de décès
		55	Logement
		99	Services d'information et statistiques

07	Politique	05	Démocratie directe
		10	Parlement
		99	Services d'information et statistiques

08	Santé	05	Sécurité du travail et prévention des accidents
		10	Assistance aux handicapés
		15	Protection de la santé et prévention
		20	Denrées alimentaires et contrôles sanitaires
		25	Infrastructure médicale
		30	Produits et procédés médicaux
		35	Protection contre les radiations et radioactivité
		40	Drogues et toxicomanies
		99	Services d'information et statistiques

09	Culture	05	Aide à la culture et manifestations culturelles
		10	Institutions culturelles et protection des monuments
		15	Médias

	99	Services d'information et statistiques
--	-----------	---

10	Agriculture & foresterie	05	Droit foncier et fermage
		10	Économie forestière
		15	Chasse et pêche
		20	Agriculture
		25	Élevage et médecine vétérinaire
		99	Services d'information et statistiques

11	Défense	05	Matériel de guerre
		10	Service militaire
		15	Service civil
		99	Services d'information et statistiques

12	Sécurité	05	Services de secours et d'incendie
		10	Aide en cas de catastrophe et protection civile
		15	Services de police et des amendes d'ordre
		20	Exécution des peines
		25	Armes et explosifs
		99	Services d'information et statistiques

13	Impôts	05	Impôts fédéraux
		10	Impôts communaux
		15	Impôts cantonaux
		20	Douanes
		99	Services d'information et statistiques

14	Environnement	05	Élimination des déchets
		10	Évacuation des eaux usées
		15	Protection des sols, de la nature et du paysage
		20	Produits chimiques
		25	Bruit
		30	Protection de l'air et climat
		35	Lacs, cours d'eau et utilisation des eaux
		99	Services d'information et statistiques

15	Transports	05	Chemins de fer
		10	Transports aériens
		15	Navigation

	20	Transports routiers
	25	Autres : funiculaires, engins de remontée, ascenseurs
	99	Services d'information et statistiques

16	Économie & tourisme	05	Banques et assurances
		10	Énergies
		15	Propriété intellectuelle
		20	Arts et métiers : autorisation d'exercer
		25	Arts et métiers : établissements et entreprises
		30	Registre du commerce
		35	Télécommunications
		40	Promotion économique et tourisme
		45	Régulation (cartels, protection des consommateurs)
		99	Services d'information et statistiques

17	Population	05	Permis d'établissement et de séjour
		10	Documents d'identité et attestations
		15	Citoyenneté et naturalisation
		20	Annonces d'arrivée et de départ
		25	État civil
		99	Services d'information et statistiques

3 Considérations de principe

La structure de l'inventaire des processus s'inspire des principes suivants :

- **Classification univoque** : L'inventaire des processus doit fournir une vue d'ensemble des prestations des autorités. Chaque processus des autorités communales, cantonales et fédérales sera attribué de manière univoque à une prestation.
- **Évolutivité** : L'inventaire doit pouvoir être actualisé et complété en tout temps. Au besoin, une nouvelle catégorie peut être introduite. La numérotation n'étant pas significative, un changement de catégorie peut être effectué sans difficulté.
- **Clarté et simplicité** : La structure proposée par eCH doit permettre de trouver facilement un processus déterminé. C'est pourquoi une classification à deux niveaux (prestations et groupes de prestations) a été retenue. Le nombre de sous-catégories (niveau 2 : prestations) permet de s'assurer que le nombre de processus rangé dans chaque sous-catégorie reste maîtrisable.

4 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.

5 Droits d'auteur

Tout auteur de normes **eCH** en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois, par une convention écrite spéciale, 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

[eGov-OE] http://www.quetesiegel.gv.at/criteria/vlb-1-1-1-2003-0212_01.pdf
<http://reference.e-government.gv.at>

Annexe 1 Inventaire des processus
(fichier Excel: ech-prozessübersicht-2004-02-05-v7-0-in-arbeit-d.xls)