

eCH-0124 – Architecture de la cyberadministration suisse: Production

Document

Titre	Architecture de la cyberadministration suisse: Production
eCH-nombre	eCH-0124
Type de document	Best Practice
Stade	expérimental <small>implémenté; déployé; expirant.</small>
Langues	Allemand (original) et français (traduction)
Dépendances	eCH-0122
Annexes	Aucune

Statut

Document	Annulé <small>approuvé; remplacé; supprimé</small>
Version	1.0
Modification	Aucune
Remplace la version	--
Date de publication	2019-11-22
Approuvé le	--
Vérifié le	--

Auteur

Groupe spécialisé	SEAC
Contact	Willy Müller, UPIC, willy.mueller@isb.admin.ch Helmut Lindner, Lindner & Partner
Éditeur	Association eCH, Mainaustrasse 30, case postale, 8034 Zurich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch

Condensé

Ce document détaille les capacités d'affaires générales suivantes relatives à la production de prestations par les autorités, telles que décrites dans la norme «eCH-0122 Architecture de la cyberadministration suisse: Bases.» [eCH-0122]: Coopérer, créer et gérer des documents, processus, traiter un cas d'affaires.

Sommaire

1	Statut du document	4
2	Introduction	4
	2.1 Champ d'application	4
3	Coopérer	5
4	Créer et gérer un document	6
	4.1 Exigences	6
	4.2 Architecture de l'information et terminologie	7
	4.3 Capacités d'affaires	11
5	Processus	12
	5.1 Architecture de l'information et terminologie	12
	5.2 Types d'interaction.....	14
	5.3 Modèle d'interaction.....	15
6	Traiter un cas d'affaires	17
	6.1 Exigences	17
	6.2 Architecture de l'information et terminologie	17
	6.3 Capacités d'affaires	20
7	Documenter un cas d'affaires (Records Management)	22
	7.1 Exigences	22
	7.2 Architecture de l'information et terminologie	22
	7.3 Capacités d'affaires	23
8	Mise en œuvre	24
9	Exclusion de responsabilité - droits de tiers	27
10	Droits d'auteur	27
	Annexe A – Références & bibliographie	28
	Annexe B – Abréviations	28
	Annexe C – Collaboration & vérification	29

1 Statut du document

Annulé: Le document a été retiré de eCH. Il ne doit plus être utilisé.

2 Introduction

2.1 Champ d'application

Aux yeux du public, l'administration apparaît comme un réseau de points de contact faciles d'accès. Les points de contact occultent pour le partenaire la complexité et la coordination interne des processus entre les autorités. Distribution et production se distinguent à cet égard. La *distribution* rend l'offre de prestations des autorités accessible aux partenaires. La *production* crée la prestation en arrière-plan (voir [eCH-0126]).

La production commence par l'acceptation de l'ordre et s'achève avec la livraison du résultat. Le domaine Production regroupe donc l'ensemble des capacités d'affaires nécessaires pour fournir les services nécessaires à toutes les autorités.

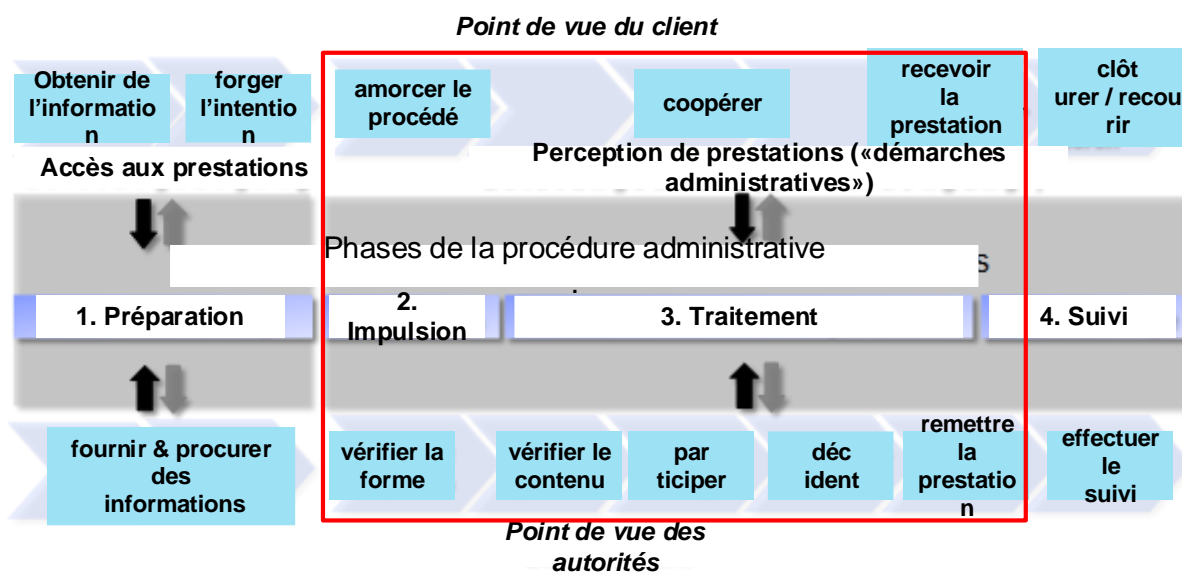


Figure 1: Procédure administrative dans la cyberadministration.

Ce document détaille les capacités d'affaires générales suivantes relatives à la production de prestations par les autorités, telles que décrites dans la norme [eCH-0122]:

- Coopérer
- Créer et gérer un document
- Processus
- Traiter un cas d'affaires.

3 Coopérer

Ce chapitre détaille la capacité d'affaires «Collaborer» selon [eCH-0122]. Sans une coopération plus ou moins étroite entre les parties concernées, internes et externes, difficile pour les autorités de fournir la moindre prestation. Ce chapitre spécifie en détail les capacités requises. Au vu de l'ampleur quasi ingérable des solutions de «collaboration», une classification relativement précise est impérative pour la définition des règles techniques de l'assistance basée sur les ressources TIC. Il est fort probable que la liste ne soit pas exhaustive et qu'elle doive être mise à jour au gré des besoins.

Parler aux partenaires

Communication verbale avec les partenaires.

Prendre rendez-vous

Rechercher et convenir de rendez-vous communs.

Réserver l'infrastructure

Réserver l'infrastructure dans un but précis.

Commentaire: La réservation des ressources requiert une coordination parfois longue et mutuelle entre les parties intéressées.

Exemples: Réserver des locaux, installations sportives, appareils etc.

Tenir une réunion

Tenir des réunions ciblées et animées avec les partenaires.

Obtenir du feedback

Obtenir les commentaires des partenaires.

Commentaire: Pour espérer obtenir une qualité particulière, il faut bien souvent coordonner les résultats de travail avec plusieurs personnes ou groupes de personnes.

Organiser une concertation

Organiser une concertation entre les partenaires afin de parvenir à une décision collective.

Commentaire: Il faut parfois élire une personne ou prendre une décision à la majorité sur un sujet donné.

Mener une enquête

Obtenir et évaluer les réponses aux questions concrètes des partenaires.

Traiter les documents conjointement

Traiter un document conjointement avec d'autres personnes.

Commentaire: Plusieurs personnes sont souvent impliquées dans la production des résultats de travail, ce qui nécessite à l'occasion une coordination complexe entre les participants.

Divulguer les informations à un groupe

Communiquer simultanément les informations à un groupe de partenaires.

4 Créer et gérer un document

La création et la gestion des documents est une partie indispensable de la cyberadministration. Une part importante des pièces d'un cas d'affaires est constituée de documents. Ce chapitre traite en détail de la capacité d'affaires «Créer et gérer un document» selon [eCH-0122].

4.1 Exigences

- Les documents peuvent être facilement créés, modifiés, convertis dans d'autres formats et imprimés.
- Il est possible de traiter des documents composés issus d'une compilation de plusieurs documents, éventuellement imbriqués les uns dans les autres.
- Chaque document peut être référencé de manière claire et fiable.
- Les documents peuvent renvoyer à d'autres documents. Les relations entre les documents demeurent intactes.
- Les documents sont faciles à trouver.
- Lorsque plusieurs personnes travaillent sur un même document, il est possible de s'assurer qu'elles n'écrasent pas mutuellement les modifications qu'elles y apportent.
- Tous les acteurs de la cyberadministration ont la possibilité de passer progressivement du travail à partir de documents papier au travail à partir de documents électroniques.
- Plusieurs versions d'un même document peuvent être produites.
- Il est possible de revenir à une version antérieure d'un document et d'en créer de nouvelles versions à partir de celle-ci.
- A tout moment, il est possible de savoir de quelle version antérieure découle une version existante et quelles modifications ont été apportées au document.
- Différentes versions d'un même document peuvent être actives en parallèle.
- Les documents peuvent être traduits et les traductions être gérées. Il est toujours possible de savoir quel document a servi de base à la traduction.
- Les documents peuvent être signés. La signature peut être vérifiée.

Architecture de l'information et terminologie

Figure 2 présente les objets d'information pour la gestion des documents. Les documents constituent une forme particulière d'objets d'affaires (voir [eCH-0122]). Ils se caractérisent par le fait qu'ils peuvent être lus et compris par les gens.

Dans la plupart des cas de figure, un document est disponible en une, parfois plusieurs langues, et peut être fourni avec des mots-clés pouvant provenir d'un thésaurus. Il peut s'agir d'un document simple ou d'un document composé. Le cas échéant, le document peut comporter une ou plusieurs signatures.

- Un document simple a toujours un format particulier (papier, PDF, ODF, ASCII, HTML, TIFF etc.).
- Un document composé est constitué de deux documents ou plus, qui peuvent eux-mêmes être des documents simples ou composés. Un document composé peut être un document composé électronique. Un document composé peut être présenté à l'utilisateur comme un document unique (une page HTML avec des images par exemple). Toutefois, il peut également s'agir d'un document qui ne forme logiquement qu'une unité (un document principal avec des annexes dans des documents séparés par exemple).

Plusieurs aspects contribuent à la complexité de la gestion des documents, en particulier dans l'environnement électronique:

- Les documents électroniques existent presque toujours dans de nombreuses copies indiscernables les unes des autres, la plupart du temps sans que les utilisateurs ne s'en rendent compte. Pour des raisons de sécurité uniquement, la création de copies de sauvegarde est une obligation.
- Les mêmes documents peuvent exister sous différents formats (MS-Word 97-Doc, DOCX, PDF, ODF par exemple), ce qui ne garantit pas nécessairement que les différents formats aient exactement le même contenu.
- Les documents (simples et composés) sont souvent disponibles dans différentes versions. Cette règle constitue la norme, en particulier pour les documents électroniques.
- Il est parfois nécessaire de créer de nouvelles sous-versions de versions antérieures d'un document (simple et composé).
- Le cas échéant, des versions de documents (simples ou composés) peuvent être traduites, la traduction d'une même version originale étant généralement disponible dans des versions différentes.
- Les données, qui doivent encore être traitées ultérieurement à partir de documents sous forme HR (lisibles par l'homme), ne pouvant généralement pas être extraites électroniquement ou qu'avec une fiabilité moindre, joindre les données sous une forme lisible par machine en plus du document est une pratique courante.

Pour n'en citer que quelques-uns.

Les documents peuvent renvoyer à d'autres documents. Ces renvois peuvent prendre deux formes:

- les renvois à des documents qui font partie intégrante du document, et
- les renvois vers de simples documents externes, sans que ceux-ci ne soient considérés comme faisant partie du document.

Dans le cas de documents électroniques, l'utilisateur peut ne pas savoir qu'il s'agit d'un document composé (une image renvoyant vers un document HTML par exemple).

Pour assurer la traçabilité d'un cas d'affaires, il doit être possible de suivre quelle version du document est concernée à chaque étape. Une seule et même version de document peut ainsi être référencée dans différentes étapes de travail et différents cas d'affaires. Concernant la traçabilité, il est crucial que tous les documents simples associés, y compris ceux dont l'utilisateur n'a aucune connaissance, soient joints aux documents composés.

Une question à laquelle il n'a pas encore été répondu de manière concluante pour chaque cas est celle de savoir dans quelle mesure l'on peut considérer comme des copies équivalentes les documents convertis ayant potentiellement le même contenu mais un format différent. Il semble de prime abord que tout au moins les documents signés électroniquement ne soient pas convertibles.

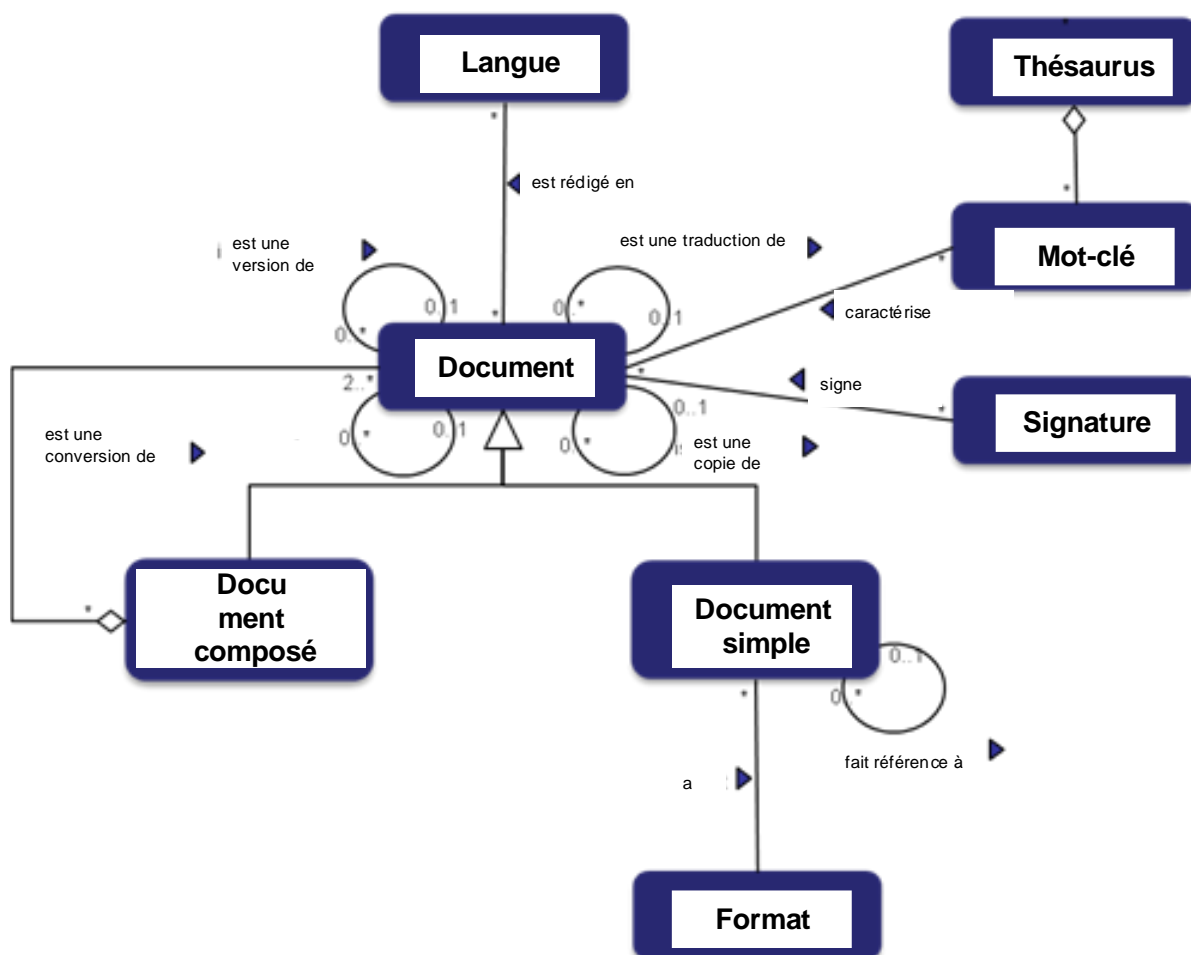


Figure 2: Objets d'information pour la gestion des documents

Les termes utilisés dans le présent contexte ont la signification suivante:

<i>Document</i>	<p>Un jeu exhaustif de données pouvant être manipulées en tant qu'unité, qui, dans leur ensemble, sont préparées de manière à pouvoir être comprises par l'homme.</p> <p>On établit une distinction entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>document simple</i> - <i>document composé</i>
<i>Document simple</i>	Document qui existe en tant qu'objet unique et qui est manipulé. Il a un format particulier.
<i>Document composé</i>	Document constitué de deux documents ou plus.
<i>Format</i>	<p>Structure et syntaxe internes uniformes selon lesquelles sont structurés les éléments du document.</p> <p>Exemples: papier, PDF, TIFF.</p> <p>Commentaire: Dans un souci de simplicité, les «formats» tels que le papier, les microfiches, etc. sont également couverts par cette définition.</p>
<i>Signature</i>	Marquage associé de façon permanente à un document qui sert de confirmation intelligible, unique et incontestable de la certification de la volonté du signataire.
<i>Langue</i>	Langue dans laquelle un document est rédigé.
<i>Mot-clé</i>	Terme utilisé afin de classer les documents et d'en faciliter ainsi la recherche. Les mots-clés peuvent être contenus dans un thésaurus.
<i>Thésaurus</i>	Recueil classé de façon systématique de <i>mots-clés</i> reliés entre eux par des associations thématiques.

Les documents contiennent généralement les types d'informations suivants (voir Figure 3):

- *Contenu*
Contenu techniquement pertinent sous une forme plus ou moins structurée. L'idéal est que le contenu puisse être extrait du document sans intervention manuelle.
- *Représentation*
Les informations de représentation déterminent la manière dont est affiché le document (police, couleurs, position, taille, formes, largeur de ligne, interligne, etc.).
- *Métadonnées du document*
Ces métadonnées décrivent les aspects statiques du document tels que la version, l'auteur, le format, la date de création, un bref descriptif, des mots clés. Elles ne changent pas quel que soit le contexte d'affaires dans lequel le document est utilisé et devraient, dans l'idéal, «accompagner» le document.

- Métadonnées de processus**
 Dans certains cas, comme dans les courriers d'affaires par exemple, les documents peuvent aussi contenir des métadonnées de processus. Elles font partie de la documentation du cas d'affaires et du Record Management. Le justificatif de l'événement du cas d'affaires, auquel un document ou une version de document spécifique peut être rattaché, constitue une passerelle entre métadonnées du document et du cas d'affaires.

Contenu et représentation ne sont que rarement séparés. En règle générale, les documents (simples) contiennent les deux, mêlés sans possibilité de les séparer. Dans l'optique d'un traitement ultérieur automatique sans rupture de support, il faut trouver des moyens d'accéder au contenu sans intervention manuelle.

Les métadonnées de document font partie du document lui-même et devraient être conservées et - dans la mesure où cela est autorisé - transférées avec lui. Un stockage dans les métadonnées de processus signifierait qu'il faudrait à nouveau les saisir dès lors que le document serait utilisé dans plusieurs affaires.

Les métadonnées de processus font partie de la documentation du cas d'affaires. Elles devraient y être conservées et pas dans le document. Dans l'éventualité où les documents sont stockés dans un dossier, les métadonnées de processus pertinentes y sont documentées de façon opportune.

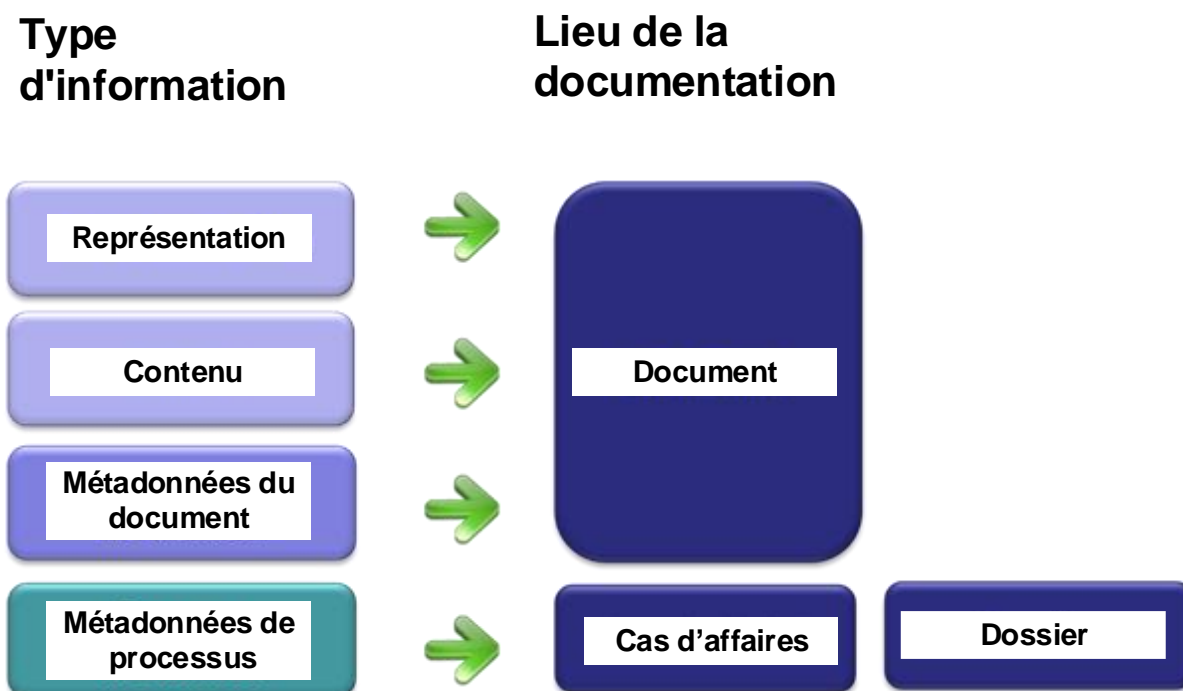


Figure 3: Contenu des objets d'affaires

4.2 Capacités d'affaires

La capacité «Créer et gérer un document» comprend une variété de capacités que l'on peut distinguer, le cas échéant, en termes d'assistance TIC:

Créer et modifier un document.

Créer et modifier un document et les métadonnées de document associées.

Commentaire: La capacité doit en outre être classifiée par format (création de fichiers Word; création de photos au format PNG, etc.).

Lire un document

Lire le contenu et les métadonnées d'un document.

Commentaire: La capacité est spécifiée séparément, car il n'est pas rare que des solutions TIC distinctes soient proposées (lecteur PDF par exemple).

Imprimer un document

Imprimer les documents électroniques

Scanner un document

Transférer les documents papier sous forme électronique.

Commentaire: Il s'agit notamment de tous les types de lecture d'informations sur papier, également pour la lecture de code-barres par exemple.

Convertir un document

Convertir des documents d'un format à un autre sans en modifier le contenu.

Commentaire: La capacité peut encore être classée selon le format.

Traduire un document

Traduire un document d'une langue à une autre.

Commentaire: La capacité peut encore être classée selon la langue.

Signer un document

Certifier que le contenu du document est correct en apposant la signature.

Vérifier la signature sous le document

Vérifier l'authenticité du signataire à l'aide de la signature.

Commentaire: Une signature sur un document peut être invalide ou falsifiée. Il doit être possible de vérifier que la signature est valide.

Gérer un document

Ajouter des métadonnées à un document, le conserver de manière sûre et le retrouver, le supprimer si nécessaire.

Commentaire: Cela implique l'attribution de mots-clés et l'assurance que les documents ne sont pas délibérément ou accidentellement supprimés ou modifiés.

Etablir l'historique des versions d'un document

Créer et comparer des versions de document

Commentaire: Cela implique la possibilité de revenir à une version antérieure d'un document et d'en créer de nouvelles versions à partir de celle-ci. Il doit être possible pour différentes versions d'un même document d'être actives en parallèle. A tout moment, il doit être possible de savoir de quelle version antérieure découle une version existante et quelles modifications ont été apportées au document.

5 Processus

Les objectifs de la stratégie de cyberadministration exigent une perspective inter-autorités. L'optimisation et l'assistance électronique de la coopération inter-autorités, tels qu'exposées dans le concept d'organisation Cyberadministration [eCH-0126], sont impossibles sans connaître les processus inter-organisations

5.1 Architecture de l'information et terminologie

Les autorités deviennent actives lorsque surviennent des événements d'un certain type, qui les obligent à prendre des mesures, lorsqu'un partenaire sollicite une autorisation par exemple. Un même type d'événement peut déclencher différents processus (par exemple: le type d'événement «C'est la fin de l'année» déclenche toute une série de tâches à accomplir pour la fin de l'année). Un processus génère bien souvent des événements consécutifs, par exemple lorsqu'il délègue des sous-tâches à d'autres autorités.

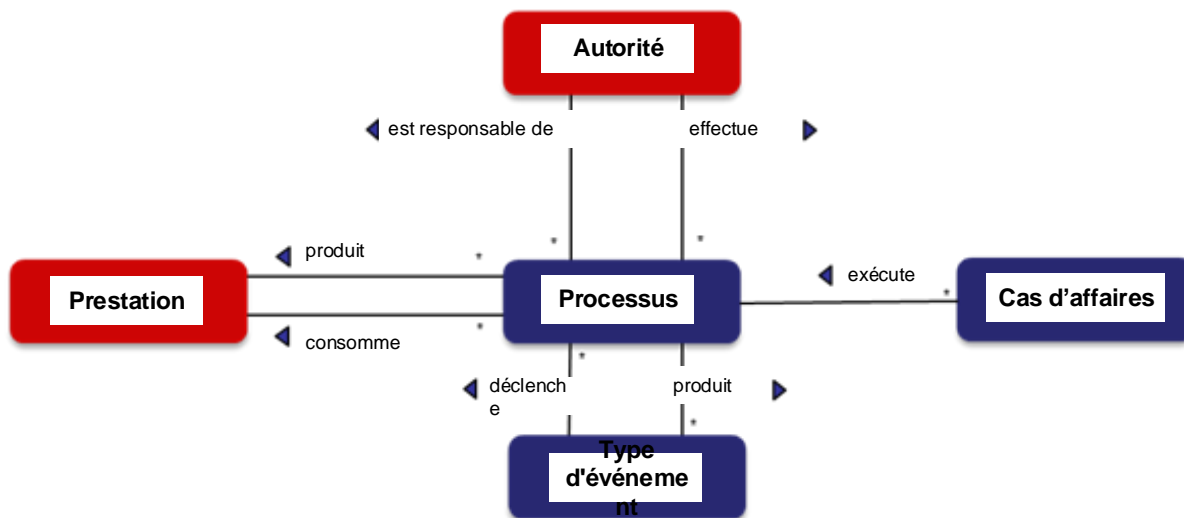


Figure 4: Objets d'information relatifs au processus.

Un processus peut être constitué de processus plus élémentaires. Il génère une prestation définie. Dans de nombreux cas, la prestation est constituée d'informations transmises au partenaire (renseignements, ordonnances etc.). Concrètement, les processus sont mis en œuvre dans le cadre du traitement des cas d'affaires associés.

Les termes employés à cet égard ont les significations suivantes

<p><i>Type d'événement</i></p>	<p>Une catégorie d'événements similaires qui se produisent à un moment donné et nécessitent la mise en œuvre d'une mesure, déclenchant ainsi un <i>processus</i> au sein d'une autorité.</p> <p>Un <i>événement</i> est une forme concrète d'un type d'événement:</p> <p>Exemple:</p> <p>Type d'événement: «C'est la fin de l'année» Événement afférent: «C'est la fin de l'année 2009.»</p> <p>On établit une distinction entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Événement initial (type d'événement initial)</i>: Événement qui ne survient pas en tant que conséquence d'un autre événement. Exemple: Un partenaire externe dépose une demande de permis de construire. • <i>(Type) d'événement consécutif</i>: Événement généré à la suite d'un autre événement. Exemple: La commune transmet un dossier de demande de permis de construire au canton pour évaluation. • <i>Événement temporel (type d'événement temporel)</i>: Événement qui survient lorsqu'un moment défini est atteint. Exemple: C'est la fin de l'année. <p>Remarques:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. On utilise souvent le terme «<i>Événement</i>» pour désigner en fait un <i>type d'événement</i>. 2. La liste complète des types d'événements figure dans la norme BPMN.
<p><i>Processus</i></p>	<p>Séquence d'activités connexes qui génèrent une prestation. D'ordinaire, une autorité désignée est responsable de la coordination du déroulement d'un processus.</p> <p>Un processus peut consommer des prestations générées par d'autres processus.</p>

	Un <i>cas d'affaires</i> correspond à un déroulement concret d'un processus
--	---

(les termes de base *Autorité* et *Prestation* sont déjà définis dans [eCH-0122]).

5.2 Types d'interaction

Du fait des différentes exigences de la mise en œuvre concrète, on établit une distinction entre les types d'interaction suivants:

- **G2G**
Interaction entre deux autorités ou unités administratives des autorités.
- **G2C**
Interaction entre les autorités et des personnes.
- **G2B**
Interaction entre les autorités et des entreprises.

La distinction entre les types d'interaction est importante pour l'architecture de cyberadministration, car les exigences varient en fonction du type d'interaction:

- G2C: Seules des exigences minimales en matière d'infrastructure peuvent être imposées aux particuliers.
- G2B: L'ampleur de l'interaction des entreprises avec les autorités étant bien plus importante, celles-ci ont intérêt à ce que le niveau d'automatisation soit élevé. Il est donc souvent conseillé de permettre une connexion aux systèmes internes de l'entreprise.

5.3 Modèle d'interaction

La fourniture d'une prestation est bien souvent rendue possible par des chaînes de processus complexes. On établit une distinction entre trois modèles de chaînes de processus:

- Procédures administratives
- Diffusion des informations
- Collecte et évaluation des données

Dans la pratique, il n'est pas rare que les trois modèles soient combinés entre eux, notamment lorsqu'une procédure administrative produit des informations qui sont transmises à des partenaires autres que le requérant (changement d'adresse suite à un déménagement par exemple) et prises en compte dans les statistiques.

La distinction entre les modèles d'interaction revêt une importance particulière pour l'architecture de cyberadministration dans la mesure où différentes formes d'assistance électronique sont possibles et judicieuses en fonction du modèle d'interaction.

Modèle d'interaction Transaction

Un partenaire déclenche une procédure - le cas échéant à l'initiative des autorités - qui aboutit finalement à une prestation qu'on lui fournit.

Exemples: Toutes les procédures administratives selon la figure 1 comme commander un titre de transport, obtenir une autorisation d'exercer pour les médecins.

Caractéristiques: Les prestations transactionnelles requièrent un service responsable, qui garantit le bon déroulement en s'assurant par exemple qu'aucun ordre n'est oublié et que les prestations sont fournies dans les délais. Les partenaires sont dans l'obligation de coopérer si nécessaire. Il est dans leur intérêt que l'affaire soit traitée rapidement.

Modèle d'interaction: Partage de données

Les informations sont partagées avec un ou plusieurs partenaires. Si besoin est, ces derniers les partagent avec d'autres services, etc.

Exemple: Informations relatives à un changement d'adresse dans le cadre d'un déménagement; informations relatives au décès d'un habitant.

Caractéristiques: Les fournisseurs de données eux-mêmes ne reçoivent aucune prestation. Il est impératif que les informations soient transmises de manière fiable et aussi rapidement que possible. Le cas échéant, les destinataires de données doivent en accuser réception. Il n'est pas nécessaire de procéder à d'autres contrôles. Aucune responsabilité centrale n'est requise pour l'ensemble de la chaîne de processus.

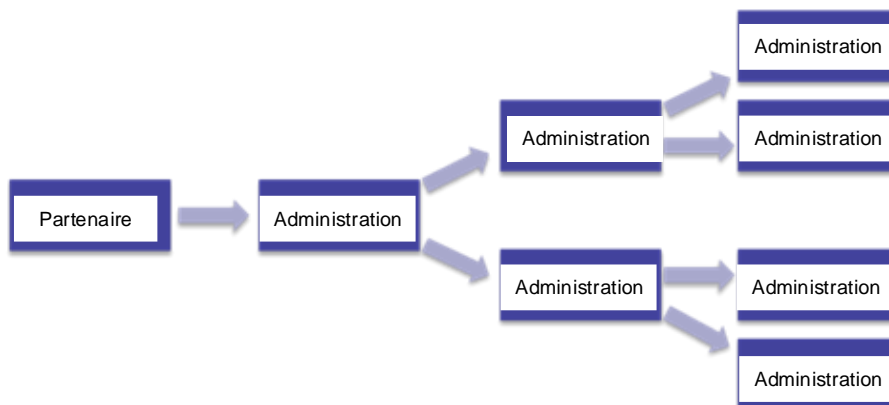


Figure 5: Modèle d'interaction «Enregistrement»

Modèle d'interaction Collecte et évaluation des données

Des données issues de différentes sources sont collectées et évaluées. En règle générale, l'évaluation est partagée avec un grand nombre de parties intéressées. Les données peuvent être fournies par les autorités ou collectées auprès de partenaires externes.

Exemples: Statistiques, géodonnées, rapports environnementaux.

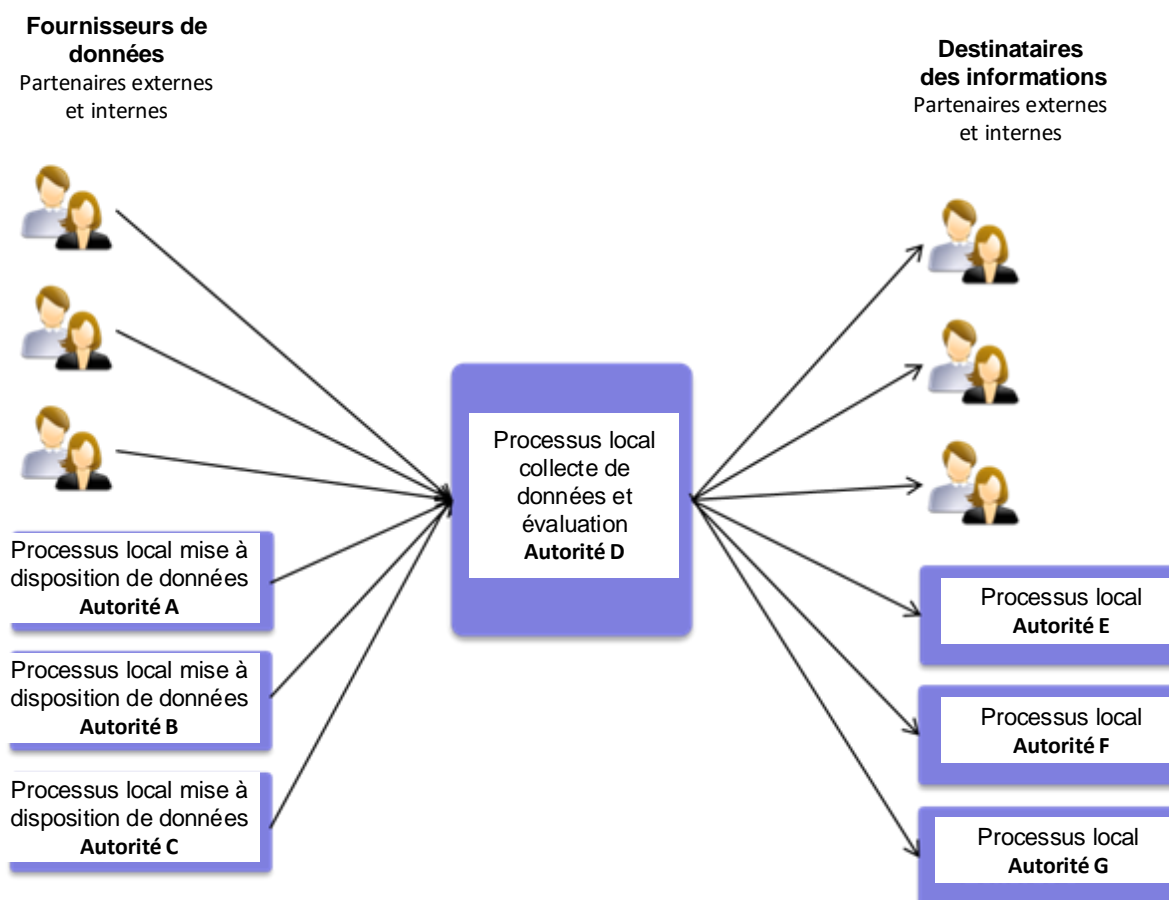


Figure 6: Modèle d'interaction «Diffusion de l'information»

Caractéristiques: Les fournisseurs de données eux-mêmes ne reçoivent aucune prestation. Il faut établir une responsabilité centrale pour la collecte des données et la consolidation. Les bénéficiaires de prestations ne sont pas nécessairement identiques aux fournisseurs de données. Les données récentes les intéressent dans de nombreux cas.

6 Traiter un cas d'affaires

Ce domaine regroupe toutes les capacités d'affaires requises pour traiter un cas d'affaires et ainsi fournir la prestation demandée. Ils détaillent la capacité d'affaires «Traiter un cas d'affaires» selon [eCH-0122].

6.1 Exigences

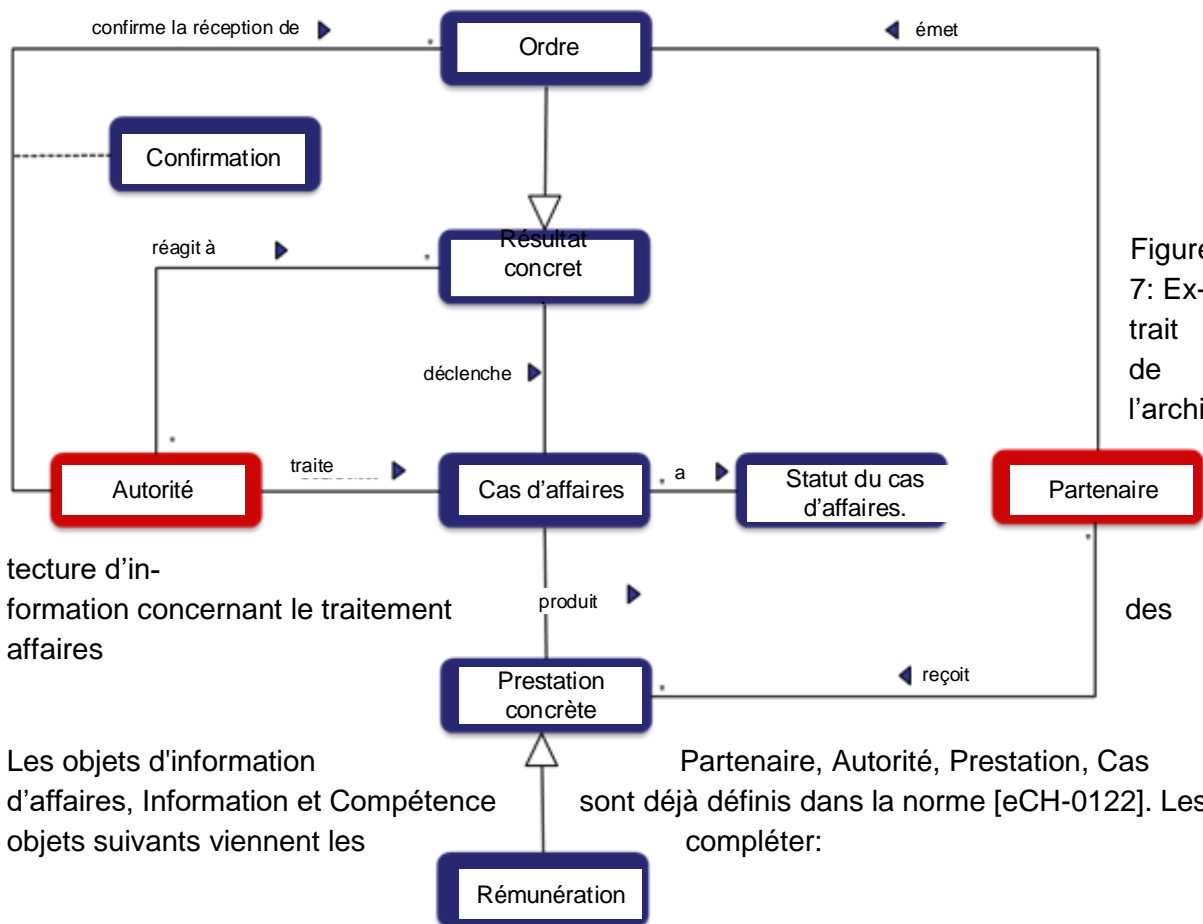
- Il est garanti que les autorités réagissent à chaque événement pertinent et qu'aucun ordre reste non traité.
- Un cas d'affaires est traité sans retard inutile.
- En cas d'absence du responsable compétent, il est assuré qu'un remplaçant prend en charge le travail.
- Tous les partenaires impliqués dans le cas d'affaires peuvent, à tout moment, obtenir des informations sur le statut de l'affaire.

6.2 Architecture de l'information et terminologie

Un événement concret conduit à l'ouverture et au traitement d'un cas d'affaires par une autorité (voir

Figure 7). Dans de nombreux cas, l'événement consiste à ce qu'un partenaire passe commande aux autorités en déposant une demande que ces derniers doivent traiter. La première étape consiste pour l'autorité à examiner la demande et à fournir une confirmation d'ordre. Dès l'ouverture, le cas d'affaires a un statut défini qui, dans l'idéal, peut être consulté par tous les partenaires concernés. Si tout est en ordre, le traitement du cas d'affaires aboutit à la fourniture de la prestation souhaitée, comme l'ordonnance par exemple.

Les informations relatives au cas d'affaires sont utilisées à la fois pour le traitement et pour la reconstruction a posteriori de l'affaire, la transparence et un statut actuel.



<p><i>Événement concret</i></p>	<p>Un incident qui survient à un moment précis et qui rend nécessaire l'exécution d'une mesure, soit l'ouverture d'un <i>cas d'affaires</i> au sein d'une autorité.</p> <p>Un événement concret est une forme d'un <i>type d'événement</i>.</p> <p>On établit une distinction entre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Événement initial</i>: Événement qui ne survient pas en tant que conséquence d'un autre événement. Exemple: Le 03.05.2008, Hans Müller dépose auprès de la commune de Zurich une demande de permis de construire portant sur un immeuble d'habitation. - <i>Événement consécutif</i>: Événement généré à la suite d'un autre événement. Exemple: Le 20.05.2008, la commune de Zurich transmet le dossier de demande de permis de construire de Hans Müller au canton pour évaluation. • <i>Événement temporel</i>: Événement qui survient lorsqu'un moment défini est atteint. Exemples: Nous sommes le 31.12.2009.
---------------------------------	---

<i>Ordre</i>	Forme particulière d'un <i>événement concret</i> , déclenché par un partenaire dans le but d'obtenir un service. Exemple: Le 05.03.2009, M. Muster dépose une demande de naturalisation dans la commune de Thoun.
<i>Cas d'affaires</i>	Quantité d'activités déclenchées par un événement concret, exécutées afin de fournir le service concerné.
<i>Confirmation</i>	Annonce (message) au partenaire que l'ordre a été reçu et est en cours de traitement.

6.3 Capacités d'affaires

Accepter un ordre

Acceptation d'un ordre par un partenaire portant sur la fourniture d'une prestation.

Commentaire: L'infrastructure d'accès doit être en mesure, à tout moment et de manière asynchrone, de recevoir les demandes de tout partenaire et de les transmettre au service compétent pour traitement.

Confirmer un ordre

Envoyer une confirmation pour un ordre reçu.

Commentaire: Une confirmation est envoyée à l'instigateur d'un ordre indiquant que l'ordre a bien été reçu et est en cours de traitement.

Vérifier un ordre

Vérification que le demandeur et les renseignements fournis satisfont bien aux exigences présidant à l'octroi des prestations.

Commentaire: Les ordres doivent faire l'objet de vérifications à plusieurs égards avant que la création de la prestation puisse commencer: Le demandeur est-il en droit de prétendre à la prestation? A-t-il fourni les informations nécessaires de façon exhaustive et sous la forme requise? etc.

Initialiser un cas d'affaires

Ouvrir un nouveau cas d'affaires et saisir les données afférentes.

Commentaire: Lorsqu'un événement pertinent se produit, il faut ouvrir un nouveau cas d'affaires et déclencher les activités consécutives nécessaires. La traçabilité de l'affaire passe par l'identification sans ambiguïté du cas d'affaires.

Affecter un cas d'affaires

Affecter un cas d'affaires à un service ou à une autorité aux fins de traitement.

Commentaire: Un cas d'affaires peut nécessiter la collaboration de différentes autorités ou différents services. Le traitement d'une étape d'un cas d'affaires doit être affecté aux services responsables dans l'ordre correct, au sens d'un workflow.

Emettre une prestation

Mettre à disposition et fournir la prestation

Commentaire: Dans la mesure où le partenaire ne s'oppose pas à la prestation, le cas d'affaires est conclu par l'émission de la prestation.

Traiter un recours/une plainte

Traitement des recours ou plaintes émanant du destinataire de la prestation.

Commentaire: Dans la procédure administrative ordinaire, le partenaire externe a la possibilité d'introduire un recours contre une ordonnance. Dans d'autres cas également, les autorités doivent être en mesure d'y faire face dès lors que le destinataire de la prestation s'y oppose.

Traiter les exceptions

Traitement des exceptions qui ne peuvent pas être traitées dans le cadre des processus standard.

Commentaire: Toutes les cas d'affaires ne fonctionnent pas selon les processus définis. Les autorités doivent également être en mesure de faire face à des cas particuliers imprévus.

Documenter un cas d'affaires

Documenter complètement le déroulement d'un cas d'affaires

Commentaire: L'intégralité du déroulement d'un cas d'affaires doit être documenté de façon complète et toutes les informations afférentes au cas d'affaires doivent être conservées correctement afin de pouvoir, le cas échéant, reconstituer tout le déroulement. Les informations sont nécessaires dès le traitement du cas d'affaires, si des problèmes surviennent. Une fois l'affaire close, elles servent notamment à démontrer que l'affaire s'est déroulée en toute légalité.

Suivre un cas d'affaires

S'informer du statut actuel d'un cas d'affaires.

Commentaire: En particulier lors des retards imprévus surviennent au cours du traitement d'un cas d'affaires, il est important que tous les partenaires concernés puissent déterminer sans trop d'efforts où en est l'affaire, ce qui a déjà été fait et ce qui reste à faire. Les changements de statut doivent être enregistrés en tant qu'événements. Une référence au(x) document(s) ou version(s) du document concerné(s) doit être créée de façon manuelle ou informatique pour tout événement survenu («Ordre reçu», «Ordre confirmé», «Cas d'affaires affecté», «Réunion tenue», «Enquête effectuée», «Prestation émise», etc.

7 Documenter un cas d'affaires (Records Management)

La capacité d'affaires «Documenter un cas d'affaires» constitue un sous-groupe de la capacité d'affaires «Traiter un cas d'affaires» et est à nouveau détaillée dans ces pages. Cette capacité couvre essentiellement les domaines regroupés sous le terme «Records Management».

Il s'agit notamment des capacités nécessaires pour documenter complètement le déroulement d'un cas d'affaires et pour conserver correctement toutes les informations afférentes au cas d'affaires, de sorte que son traitement puisse, le cas échéant, être suivi ultérieurement.

7.1 Exigences

- Le traitement d'une affaire peut être retracé a posteriori. Les exigences légales en matière de gestion des documents sont remplies.
- Les documents peuvent être disponibles sous différents formats et états (électronique, papier, etc.).

7.2 Architecture de l'information et terminologie

Le dossier représente l'objet d'information central pour la documentation d'un cas d'affaires. Il existe, pour chaque cas d'affaires, un dossier regroupant toutes les informations nécessaires sous forme de documents. Plus précisément, le dossier ne contient que les versions des documents pertinentes pour le cas d'affaires (version du document). La structure interne du dossier, au même titre que le type de conservation et le lien avec le cas d'affaires, est stipulée par le plan d'enregistrement.

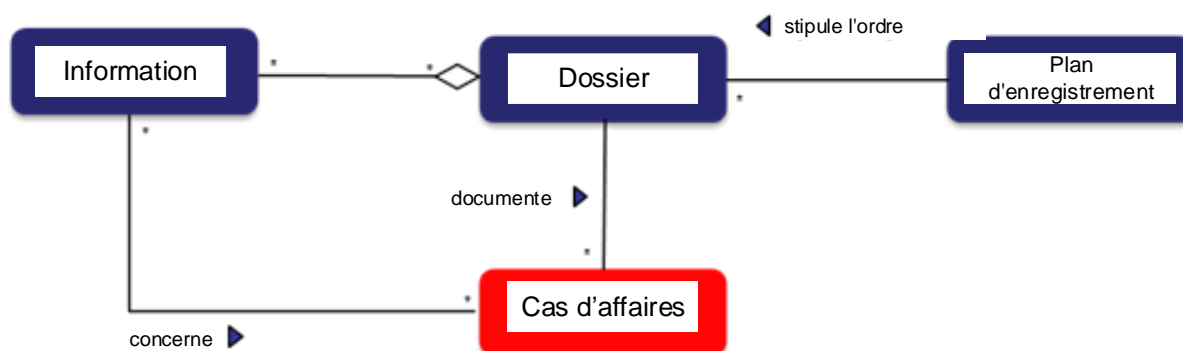


Figure 8: Objets d'information relatifs au Records Management

La Figure 8 présente en rouge les objets d'information qui sont utilisés également dans d'autres contextes ou qui font le lien avec d'autres objets d'information.

Les autres termes employés dans le contexte de cette vue d'ensemble ont la signification suivante:

<i>Cas d'affaires</i>	Voir chapitre 5.1
<i>Document</i>	Voir chapitre 0
<i>Dossier</i>	Recueil d'informations documentant un cas d'affaires. Commentaires: Un dossier peut être disponible sous forme physique ou électronique, ou être représenté implicitement dans le cadre d'une application technique. Les informations qu'il contient peuvent être des documents ou des données.
Plan d'enregistrement	Système de classement pour la gestion et la conservation des dossiers.

7.3 Capacités d'affaires

Créer un plan d'enregistrement

Préparer un plan d'enregistrement en tant que système de classement pour la documentation.

Commentaire: Le plan d'enregistrement spécifie comment les informations générées dans les cas d'affaires sont stockées ou gérées. Il correspond à un «organigramme» pour les documents et dossiers.

Gérer un dossier

Créer et gérer des dossiers.

Commentaire: Le dossier est le «conteneur d'informations» pour toutes les données survenant lors d'un cas d'affaires. Le dossier correspond ainsi à l'ensemble des informations générées par un cas d'affaires. Ces informations peuvent être disponibles sous forme électronique ou «physique», il doit donc être possible également de relier ces différents formes au cas d'affaires. Les informations disponibles sous forme électronique peuvent l'être sous une forme aussi bien non structurée (documents) que structurée (bases de données).

Éliminer un dossier

Suppression du dossier ou transfert aux archives.

Commentaire: Au terme d'un cas d'affaires, une décision doit être prise quant au devenir du dossier correspondant. S'il est assujéti à une obligation de conservation, le dossier doit être archivé. Dans le cas contraire, il peut être détruit.

Conserver un dossier

Conserver un dossier pendant la période de conservation prescrite.

Archiver un dossier

Au terme de la période de conservation prescrite, proposer le dossier à l'archive compétente dans l'optique d'un archivage permanent.

Commentaire: Les dossiers, pour lesquels il existe une obligation de conservation, doivent être archivés sous une forme correspondante. Un système de classement et d'indexation approprié doit être mis en place afin de pouvoir retrouver les dossiers archivés.

8 Mise en œuvre

Le tableau suivant indique dans quelle mesure les capacités d'affaires répertoriées peuvent être couvertes au niveau local ou central. Le terme «central» peut, mais pas forcément, signifier que la Confédération en assume la responsabilité. D'autres modèles sont envisageables et mis en œuvre de manière ponctuelle.

Capacité d'affaires	Local	Central	Remarques
<i>Accepter un ordre</i>	x	n	Peut être effectué localement et par un service centralisé. Les deux sont actuellement disponibles (selon l'ordre).
<i>Initialiser le cas d'affaires</i>	x	n	Les deux sont possibles.
<i>Vérifier l'ordre</i>	x	(n)	Des services centraux peuvent être mis à disposition pour des aspects partiels. La vérification technique à proprement parler doit être effectuée par les services responsables.
<i>Affecter un cas d'affaires</i>	x	n	Les deux sont possibles.
<i>Confirmer un ordre</i>	x	n	Directement lié à «Accepter un ordre».
<i>Dévoiler le résultat</i>	x	-	Doit être effectué par le service en charge du traitement.
<i>Traiter les exceptions</i>	x	-	Les exceptions sont toujours spécifiques et doivent donc être traitées localement.
<i>Suivre un cas d'affaires</i>	x	1	Nécessite des services locaux et centraux.
<i>Créer un plan d'enregistrement</i>	x	(n)	Doit être effectué localement. Possibilités de normalisation
<i>Gérer un dossier</i>	x	-	Possibilité de Software as a Service
<i>Éliminer un dossier</i>	x	-	La décision doit être prise localement.
<i>Archiver un dossier</i>	x	n	Peut également être archivé de manière centralisée.

Capacité d'affaires	Local	Central	Remarques
<i>Parler aux partenaires</i>	x	-	Doit être effectué localement.
<i>Prendre rendez-vous</i>	x	n	Possibilité de soutien centralisé pour les rendez-vous.
<i>Réserver une infrastructure</i>	x	n	Possibilité de service de réservation centralisé.
<i>Tenir une réunion</i>	x	n	(vidéoconférence par exemple)
<i>Obtenir du feedback</i>	x	n	Les deux sont possibles.
<i>Organiser une concertation</i>	x	n	Les deux sont possibles.
<i>Mener une enquête</i>	x	n	Les deux sont possibles.
<i>Modifier les documents conjointement</i>	x	n	(Software as a Service)
<i>Divulguer les informations à un groupe</i>	x	n	Possibilité de soutien central (exemple: Wikipedia)
<i>Créer et modifier le document.</i>	x	n	(Software as a Service, Google par exemple)
<i>Lire le document</i>	x	n	(Software as a Service, Google par exemple)
<i>Imprimer le document</i>	x	n	Selon les exigences (impression individuelle, impression en masse)
<i>Scanner le document</i>	x	n	Selon les exigences (documents au cas par cas ou saisie en masse)
<i>Convertir le document</i>	x	n	Les deux sont possibles
<i>Gérer le document</i>	x	n	Les deux sont possibles.
<i>Signer l'information</i>	x	-	Nécessite l'accès au certificat de signature
<i>Vérifier la signature sous l'information</i>	x	n	Possible en tant que service centralisé

À cet égard, les termes et notations doivent être compris comme suit:

- **central:** une ou plusieurs solutions centrales sont possibles ou nécessaires.
- **local:** La capacité doit être couverte par les autorités locales.

Les éléments dans la colonne «local» ont la signification suivante:

- x La capacité doit être couverte localement.
- La capacité ne peut pas être couverte localement de façon judicieuse.

Les éléments dans la colonne «central» ont la signification suivante:

- La capacité doit être couverte localement.
- 1 La capacité doit être couverte de façon centralisée.
- n La capacité peut être couverte de façon centralisée dans plusieurs instances.

Ce tableau doit être considéré comme une base de discussion. Reste encore à clarifier, pour l'ensemble de la Suisse, quels sont les services fournis de manière centralisée ou décentralisée et comment pourrait être conçue une éventuelle interaction entre ces services.

9 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.

10 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 & bibliographie

[eCH-0122]	eCH-0122 Architecture de la cyberadministration suisse: Bases, version 1.0.
[eCH-0126]	eCH-0126 Concept-cadre «Administration interconnectée suisse», version 2.0, 10.06.2013.

Annexe B – Abréviations

DMS	Document Management System
G2G	Government to Government
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
GEVER	Administration des cas d'affaires
SEAC	Swiss –Government Architecture Community
TOGAF	The Open Group Architecture Framework (TOGAF)

Annexe C – Collaboration & vérification

Arnegger Armin, InnoSolv AG
Braun Tilman, canton Berne
Brönnimann Markus, canton Bâle-ville
Denis Lionel, canton Genève
Fischer Markus
Friesen Viktor, canton Bâle-ville
Graf Thomas, CSC
Haller Stefan, BEDAG
Häni Hans, canton Thurgovie
Heck Uwe, Haute école spécialisée Saint-Gall
Kämpfer Alexander, UPIC
Kräuchi Martin, BIT
Kottmann Serge, canton Genève
Lindner Helmut, Lindner & Partner
Lippuner Mathias, canton Saint-Gall
Mosimann Roger, AWK Group
Müller Willy, UPIC
Nobs Alexander, upsmconsult
Patig Susanne, Uni Berne
Rigert Beat, Rigert Consulting
Roetheli Manfred, CSC Switzerland
Samarin Alexander, Teamlog SA
Schaffroth Marc, UPIC
Schneider Stephan, Chancellerie fédérale
Schürch Ernst, Trivadis
Spätig Urs, canton Zurich
Vögeli Fabian, Abraxas
Wenger Dieter