eCH-0123 – Architecture de la cyberadministration suisse : processus technique

Nom	Architecture de la cyberadministration suisse : processus technique
Numéro eCH	eCH-0123
Catégorie	Norme
Degré de maturité	Implémenté
Version	2.1.0
Statut	Approuvé
Date de décision	2025-09-05
Date de publication	2025-08-25
Remplace la version	2.0.0 – Minor Change Remplace également eCH-0125 V1.0.0
Conditions prérequises	Aucune
Annexes	Aucune
Langues	Allemand (original), français (traduction)
Groupe spécialisé	SEAC
Éditeur / distribution	Association eCH, Räffelstrasse 20, 8045 Zurich T 44 388 74 64 / info@ech.ch / www.ech.ch

Résumé

Le présent document fournit des indications concernant la pertinence d'un processus d'affaires ou d'un cas d'affaires en matière de cyberadministration et sur l'applicabilité de la présente norme. Il décrit en outre les fonctions techniques et leurs étapes de processus dans un modèle générique, qui sont pertinentes dans l'interaction numérique entre les bénéficiaires de prestations (population et entreprises) et les fournisseurs de prestations (administration).

Table des matières

1 Introduction 4
1.1 Statut 4
1.2 Champ d'application 4
1.3 Positionnement au sein de la famille eCH 4
1.4 Utilisation dans les projets de numérisation selon HERMES 6
2 Principes et pertinence de la cyberadministration 7
2.1 Principes de cyberadministration 7
2.2 Pertinence des principes de cyberadministration 8
2.2.1 Pertinence fondamentale de la cyberadministration 8
2.2.2 Clarifier la pertinence de la cyberadministration dans les détails 8
3 Traitement des affaires cyberadministration (Value Chain) et ses fonctions techniques 12
3.1 Fonctions techniques et étapes de processus 13
4 Exemple 29
5 Sécurité 29
6 Exclusion de responsabilité – droits de tiers 30
7 Droits d'auteur 30
Annexe A – Références & bibliographie 31
Annexe B – Collaboration & vérification 31
Annexe C – Abréviations et glossaire 31
Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente 31
Annexe E – Liste des illustrations 32
Annexe F – Liste des tableaux 32

Remarque

La formulation employée dans le présent document pour désigner les personnes est neutre en termes de genre. Elle repose sur le guide de la Chancellerie fédérale. On recourt, selon la situation, à des doublets intégraux (citoyens et citoyennes), à des formes abstraites en termes de genre (personne assurée), à des formes neutres du point de vue du genre (les assurés) ou à des périphrases dépourvues de référence à la personne. L'utilisation du masculin générique (citoyens) n'est plus admise. Les formes intégrales sont employées dans les textes continus, autrement dit les textes constitués de phrases rédigées. Les formes abrégées sont acceptées dans les passages de texte concis, les tableaux par exemple. On utilise alors la forme courte avec barre oblique, toutefois sans tiret (référent/e). Les points médians et autres caractères similaires sont proscrits.

1 Introduction

1.1 Statut

Approuvé: le document a été approuvé par le Comité des experts. Il a pouvoir normatif pour le domaine d'utilisation défini dans le domaine de validité donné.

1.2 Champ d'application

Dans ce document, le traitement électronique des affaires est abordé aussi bien du point de vue des bénéficiaires de prestations que des unités administratives. Les interactions entre les bénéficiaires de prestations et les unités administratives ainsi qu'entre le personnel de l'administration et les bénéficiaires de prestations sont décrites tout le long du traitement des affaires.

Le processus de traitement des affaires représenté sert de modèle et d'aide à la planification de projets de numérisation.

Un questionnaire basé sur les principes de la cyberadministration permet de déterminer si la présente norme est applicable.

1.3 Positionnement au sein de la famille eCH

La figure suivante présente le positionnement de la norme quant au processus technique (processus de traitement des affaires) de la cyberadministration suisse dans le contexte des autres normes et documents auxiliaires pertinents d'eCH:

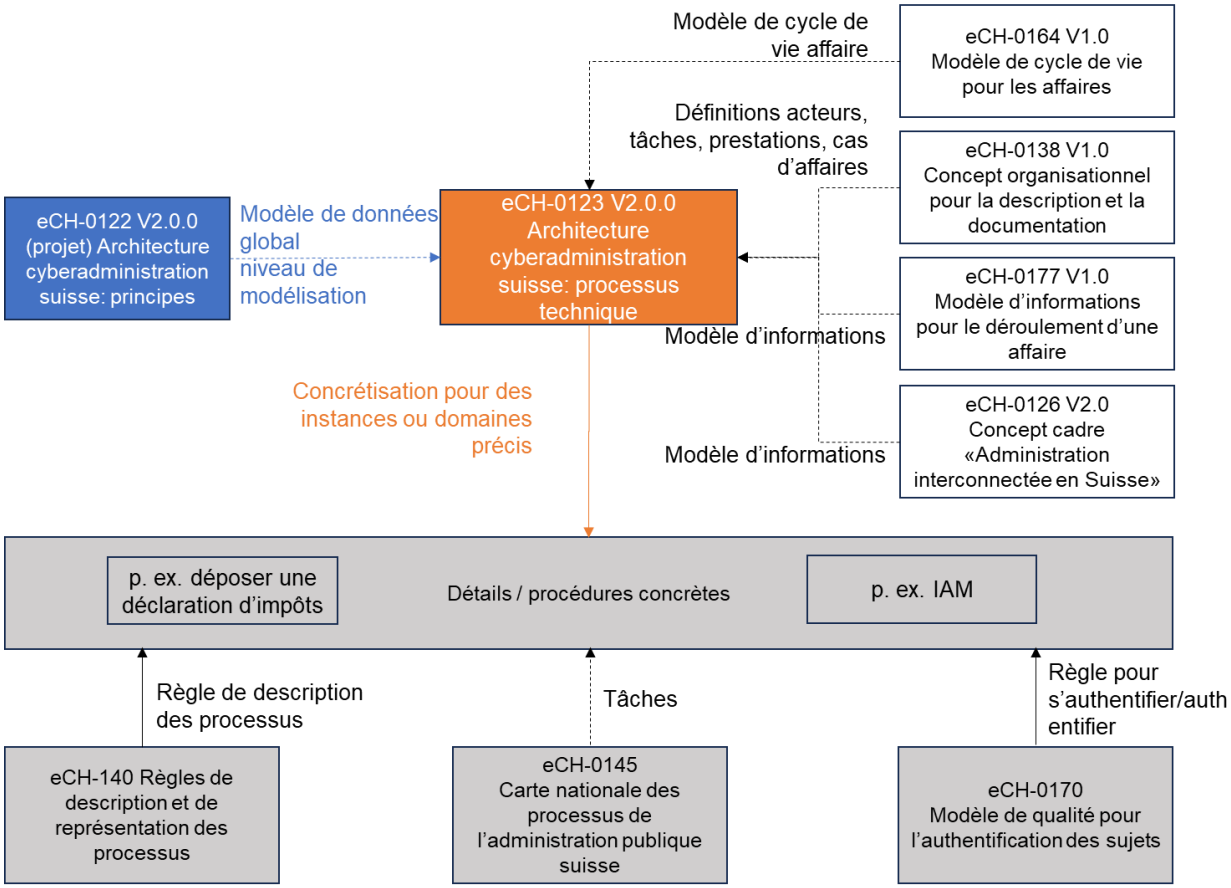


Figure:1 Contexte des normes et documents auxiliaires eCH

Partant de la norme eCH-0123 existante (orange sur le graphique), les dépendances sont mises en avant sont les suivantes:

- Norme eCH-0122 Architecture de la cyberadministration suisse: Principes fondamentaux (en bleu dans le graphique) – Les définitions et spécifications qui y sont énoncées constituent les conditions préalables à eCH-0123.
- Document auxiliaire eCH-0164 Modèle de cycle de vie d'une affaire (processus, dossiers et documents) – Lors de l'utilisation d'eCH-0123, la prise en compte du modèle de cycle de vie peut se révéler utile.
- Document auxiliaire eCH-0138 Concept organisationnel pour la description et la documentation de tâches, prestations, processus et structures d'accès de l'administration publique suisse («eCH-Concept-cadre documentation») – Lors de l'utilisation d'eCH-0123, il peut être utile de comprendre les définitions des acteurs, les tâches, les prestations et cas d'affaires dans ce sens et, le cas échéant, de les documenter.
- Norme eCH-0177Modèle d'information pour le déroulement d'une affaire dans une administration interconnectée Suisse – Lors de l'utilisation d'eCH-0123, l'utilisation du modèle d'information peut se révéler judicieuse.
- Document auxiliaire eCH-0126 Concept-cadre «Administration interconnectée suisse» – Lors de l'utilisation d'eCH-0123, il peut être judicieux de comprendre le modèle d'information dans son concept global.

Dans le cadre de la mise en œuvre concrète d'un projet de cyberadministration dans un domaine technique spécifique (p. ex. déposer une déclaration d'impôts), les documents eCH non exhaustifs suivants constituent des grandeurs d'input:

- Norme existante eCH-0123 Architecture de la cyberadministration suisse: processus technique – Pour la concrétisation.
- Best Practice eCH-0145 Carte nationale des processus de l'administration publique suisse – en tant que collection de tâches possibles.
- Norme eCH-0140 Règles relatives à la description et à la représentation des processus – en tant que règle de description des processus.
- Norme eCH-0170 Modèle de qualité pour l'authentification des sujets – en tant que règle de mise en œuvre de l'authentification.

1.4 Utilisation dans les projets de numérisation selon HERMES

La norme peut être utilisée avec les principes de la cyberadministration et la pertinence de la cyberadministration dans la phase HERMES Initialisation de projets de numérisation. Avec le traitement des affaires de la cyberadministration (Value Chain) et ses fonctions techniques, elle reste applicable même dans la phase Concept. Elle est compatible avec différents porteurs de rôle comme suit:

- Donneur d'ordre: Délimitation du périmètre du projet (interface de cyberadministration)
- Chef de projet: Délimitation du périmètre du projet; implication des Stakeholders;
- Architecte de solutions: Conception d'architecture de système; conception de l'interface de cyberadministration
- Business Analyst: relevé des exigences

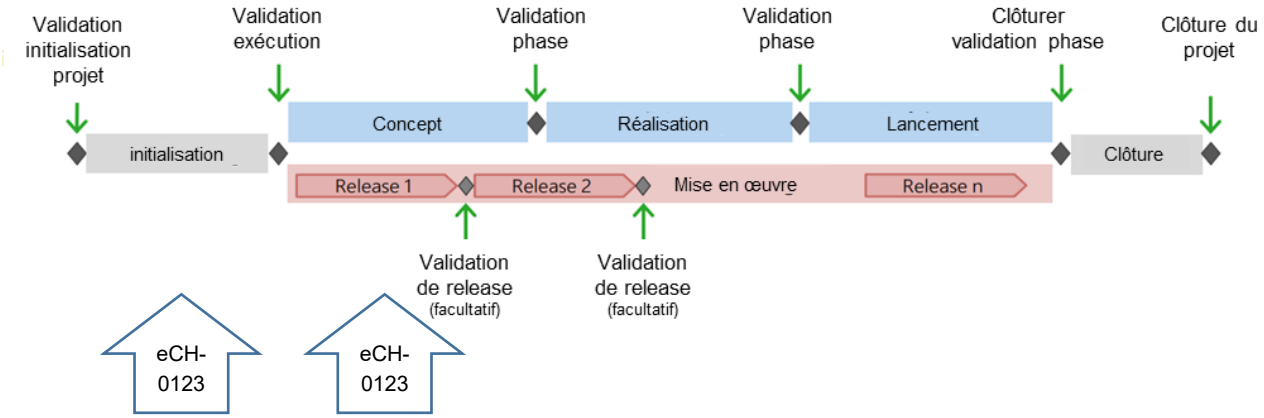


Figure:2 Positionnement de la norme eCH-0123 dans le modèle de phase HERMES 2022

2 Principes et pertinence de la cyberadministration

2.1 Principes de cyberadministration

Les «principes de cyberadministration» sont des lignes directrices servant à la promotion de la numérisation et de la transformation numérique de la fourniture de prestations en vue d'atteindre les objectifs de l'administration.

No	Principe	Explication
1	Esprit d'orientation sur les besoins	La fourniture de prestations s'articule autour des besoins des bénéficiaires de prestations (population et entreprises). Les prestations sont conçues de manière à • être faciles à comprendre, accessibles et sensées; • s'intégrer aisément aux processus des bénéficiaires de prestations; • déployer l'effet escompté de manière optimale.
2	Continuité	La fourniture de prestations est mise en œuvre de bout en bout, fourniture de prestations à travers toutes les unités administratives, tous les échelons fédéraux, tous les partenaires externes et tous les bénéficiaires de prestations. Les prestations qui, du point de vue des bénéficiaires de prestations, vont de pair, sont proposées sous forme de prestations communes intégrées.
3	Performances	Le processus complet et la fourniture des prestations sont centrés sur un traitement efficace et automatisé. La rentabilité est mesurée à l'aune du coût total pour l'économie nationale.
4	Digital first	Les processus sont principalement et fondamentalement conçus de façon numérique. Priorité est donnée à la mise en place et à l'optimisation du canal numérique pour la fourniture de prestations.

No	Principe	Explication
5	Once only	Les données et informations relatives aux affaires administratives sont structurées et stockées de façon à ce que les bénéficiaires de prestations doivent, autant que faire se peut, saisir chaque information une fois seulement, si possible; seules les données/informations nécessaires à l'exécution de leur tâche respective (protection des données) sont portées à la connaissance des participants au processus.
6	Promotion coopération et partenariats / échange de connaissances et d'expériences	Les normes et solutions communes sont encouragées. Les solutions sont partagées. L'échange entre tous les Stakeholders participants apparaît comme une évidence.

Tableau:1 Principes de cyberadministration

2.2 Pertinence des principes de cyberadministration

Les questions posées dans le présent chapitre permettent de déterminer dans quelle mesure les principes de la cyberadministration – et donc de la norme eCH-0123 dans son ensemble – sont pertinents pour un processus ou un cas d'affaires donné:

1. Question introductive: Pertinence fondamentale de la cyberadministration
2. Questions détaillées sur les principes de la cyberadministration

2.2.1 Pertinence fondamentale de la cyberadministration

Votre processus d'affaires ou cas d'affaires relève-t-il du cas d'affaires de cyberadministration?

Utilisez-vous des canaux numériques pour votre cas d'affaires pour le contact avec la population ou l'économie? Ou voulez-vous établir un canal numérique? Est-il question de fourniture numérique de prestations à des bénéficiaires de prestations externes (population et économie)?

Exemples: formulaires électroniques pour commandes, demandes, autorisations, fournitures de données, déclarations, etc.

- Réponse: en principe OUI ou NON

2.2.2 Clarifier la pertinence de la cyberadministration dans les détails

Si la réponse à la question de la pertinence fondamentale de la cyberadministration est oui, une valeur («score») reposant sur les principes de la cyberadministration peut être calculée afin de quantifier la pertinence de la présente norme pour un processus d'affaires ou un cas d'affaires donné ou pour un projet prévu.

Ce score est calculé en se basant sur les questions suivantes. Chacune des questions est affectée à un principe de cyberadministration ci-dessus.

No (principe de cyberadministration, question partielle)	**Question**	**Oui (1 point) ou Non (0 point)**
1.a	Les personnes ou entreprises pour lesquelles vous fournissez une prestation ont-elles d'autres contacts ou cas d'affaires avec d'autres services administratifs? *Exemple: Les cabinets médicaux ont des points de contact dans différents services administratifs: «Santé» pour les permis associés à la profession, «Construction» pour les permis de construire, «Économie nationale» pour les autorisations de travail (non simultané, non parallèle).*	
1.b	Votre cas d'affaires contient-il différentes étapes de processus dont la population et les entreprises attendent qu'elles soient proposées dans un format numérique, parce qu'elles s'y sont déjà familiarisées dans d'autres situations et avec d'autres fournisseurs de prestations? *Exemples: Les rendez-vous peuvent être pris via une application en ligne, les formulaires sont disponibles sous forme électronique*.	
1.c	L'interaction entre vous et les bénéficiaires de prestations est-elle polyvalente et sur plusieurs niveaux? *Exemple: Déroulement avec plusieurs allers-retours.*	
1.d	En règle générale, le traitement de votre cas d'affaires prend-il tellement de temps que les bénéficiaires de prestations souhaitent et attendent d'être tenus au courant de l'état d'avancement? *Exemple: Plus de trois jours de travail.*	
2.a	Votre cas d'affaires donne-t-il lieu à des échanges avec d'autres unités administratives ou échelons de l'État? *Exemple: Une demande adressée à un registre cantonal des habitants visant à savoir si une personne réside ou non dans le canton, une interaction avec le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) ou une interaction entre l'Office des migrations et l'Office de l'économie et du travail (frontaliers → autorisation de travail).*	
2.b	Votre cas d'affaires donne-t-il lieu à un échange polyvalent et à plusieurs niveaux avec d'autres unités administratives à tous les échelons de l'État? *Exemple: multiples allers-retours à propos de la comparaison, les décisions, etc.*	

No (principe de cyberadministration, question partielle)	**Question**	**Oui (1 point) ou Non (0 point)**
3.a	Le volume de cas d'affaires par unité de temps est-il important comparé aux cas d'affaires de votre unité administrative? *Exemple: Le cas d'affaires mobilise des ressources en quantité significative et représente pour l'unité administrative une affaire de masse*.	
3.b	Une forte croissance en nombre de ces affaires est-elle à prévoir? *Exemple: +20% chaque par an ou des pics extrêmes et très réduits dans le temps, comme pour les bourses d'études, les impôts ou les demandes de cas de rigueur durant la pandémie de COVID-19 (du fait de circonstances extérieures)*.	
3.c	Y a-t-il échange de documents papier entre les bénéficiaires de prestations à l'origine d'un cas d'affaires et/ou d'autres services internes/externes? Le déroulement du processus est-il aujourd'hui est-il axé sur des documents? *Exemple: Au format papier, Word ou PDF; la communication est également axée sur des documents (courrier, PDF)*.	
3.d	Le processus implique-t-il de nombreuses activités simples ou récurrentes? *Exemple: Saisie de données déjà à disposition (taper les données de formulaire), calculs simples ou tris.*	
4.a	Prévoyez-vous une réorganisation fondamentale du processus d'affaires (end-to-end) assistée par les nouveaux moyens numériques à disposition? *Exemple: Saisie de données structurées et lisibles par machine; contrôle de plausibilité lors de la saisie de données; inversion ou simplification des étapes de travail; réduction des contacts physiques.*	
4.b	Le personnel de l'administration juge-t-il leurs façons de travailler obsolètes, fruits de l'histoire et inutilement compliquées? *Exemple: Inscription de données, copie de données dans différents systèmes, tenue de dossiers papier.*	

No (principe de cyberadministration, question partielle)	Question	Oui (1 point) ou Non (0 point)
5.a	Le traitement futur du cas d'affaires nécessite-t-il des données déjà disponibles sous une forme numérique structurée hors de l'organisation propre? *Exemple: Données provenant d'un registre cantonal des personnes ou d'un cas d'affaires situé en amont.*	
5.b	Les données afférentes à vos cas d'affaires sont-elles également utilisées ou traitées en dehors de votre unité administrative, tout en respectant le principe de finalité? *Exemple: Les données relatives aux autorisations frontalières émanant de l'Office des migrations sont transmises à la Direction de la santé publique aux fins d'exempter la personne concernée de l'obligation prévue par la LAMal.*	
5.c	Votre cas d'affaires induit-il de nouvelles données numériques et sous forme lisible par machine, que d'autres services de l'administration pourraient utiliser (quelles que soient les règles légales)? *Exemple: Utilisation de données à des fins statistiques, publications de projets de construction ou fermetures des routes dans le journal officiel.*	
6.a	Existe-t-il dans le domaine de la cyberadministration, des normes ou solutions système déjà connues, qui seraient susceptibles de répondre (intégralement ou en partie) à vos besoins et exigences quant au nouveau cas d'affaires? *Exemples: Différentes fonctions techniques telles que connexion, notification des utilisateurs, téléchargement de documents.*	
6.b	Votre projet pourrait-il conduire à des normes ou des solutions système nouvelles ou plus performantes dans le domaine de la cyberadministration, qui pourraient présenter un intérêt pour d'autres unités administratives? *Exemple: le développement d'une nouvelle fonction dans un eService qui peut être utilisée par la suite par d'autres entités.*	
	Total	

Tableau 2 Questions visant à établir la pertinence de la cyberadministration

Interprétation du score:

de 0 à 3 points:

- Le futur processus d'affaires présente peu de points de contact avec la cyberadministration.
- La norme ne s'applique plutôt pas.

de 4 à 9 points:

- Le futur processus d'affaires est en lien avec la cyberadministration.
- La norme DEVRAIT être appliquée – au moins en partie – pour le futur processus d'affaires.

10 points ou plus:

- Le futur processus d'affaires est pertinent pour la cyberadministration.
- Le futur processus d'affaires DOIT être axé avec cohérence sur la norme afin de garantir la comparabilité et l'interopérabilité dans le cadre de la cyberadministration suisse.

3 Traitement des affaires cyberadministration (Value Chain) et ses fonctions techniques

La procédure administrative est représentée comme un processus générique ou une chaîne de création de valeur générique. Les étapes de processus – toujours du point de vue du fournisseur de prestations (administration ou unité administrative) et du bénéficiaire de prestations (population et entreprises) – ont été divisées en fonctions techniques pour la création de valeur. La présente norme considère la chaîne de création de valeur dans son ensemble. Cela se présente comme suit:

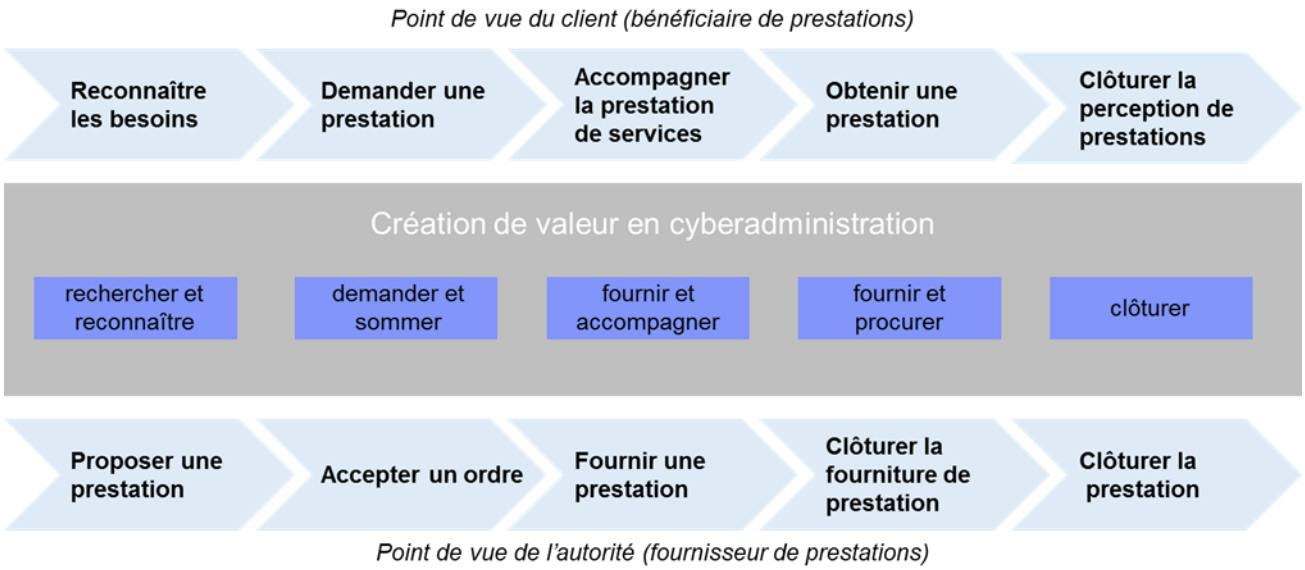


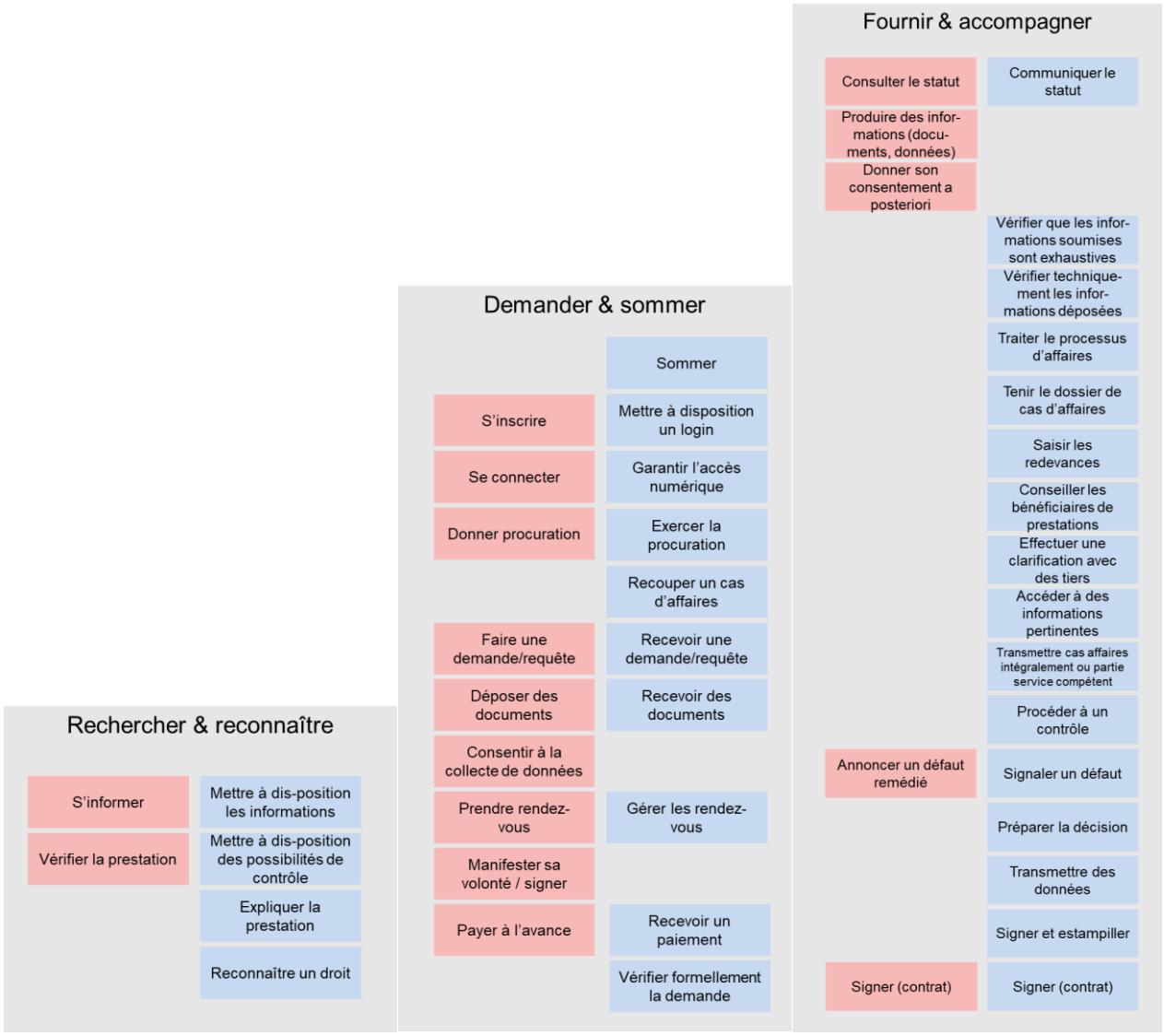
Figure:3 Phases de la procédure administrative

3.1 Fonctions techniques et étapes de processus

Les fonctions techniques représentent des étapes de travail individuelles qui, dans le cadre d'un traitement généralisé des affaires, s'enchaînent selon un ordre logique. Dans la mesure où elles sont utilisées à maintes reprises sous des formes identiques ou très semblables dans une grande variété de cas d'affaires, le potentiel qu'elles soient réutilisées comme concept ou application existe bien. Elles permettent ainsi de réduire le travail conceptuel au cœur des projets, car on peut se référer à des modèles standardisés, et dans le meilleur des cas, elles se prêtent même à la réalisation de composants logiciels pouvant être utilisés de façon récurrente.

Les étapes de processus suivantes sont élaborées tout au long des fonctions techniques, chacune répartie par bénéficiaire et fournisseur de prestations. L'enchaînement des fonctions techniques peut varier selon le cas d'affaires et l'organisation du fournisseur de prestations. Tous les cas d'affaires ne nécessitent pas forcément toutes les fonctions techniques.

Les tableaux ci-dessous permettent d'identifier les fonctions techniques s'appliquant à un cas d'affaires spécifique. Il est ensuite possible de les orchestrer et de les mettre en œuvre tant sur le plan technique que fonctionnel. Veuillez noter que les séquences des entrées de tableau ne s'enchaînent pas nécessairement dans l'ordre chronologique et ne représentent pas non plus un processus d'affaires orchestré.


Fournir & accompagner
Consulter le statut
Communiquer le statut
Produire des informations (documents, données)
Donner son consentement a posteriori
Vérifier que les informations soumises sont exhaustives
Vérifier techniquement les informations déposées
Traiter le processus d'affaires
Tenir le dossier de cas d'affaires
Saisir les redevances
Conseiller les bénéficiaires de prestations
Effectuer une clarification avec des tiers
Accéder à des informations pertinentes
Transmettre cas affaires intégralement ou partie service compétent
Procéder à un contrôle
Annoncer un défaut remédié
Signaler un défaut
Préparer la décision
Transmettre des données
Signer et estampiller
Signer (contrat)
Signer (contrat)
Demander & sommer
Sommer
S'inscrire
Mettre à disposition un login
Se connecter
Garantir l'accès numérique
Donner procuration
Exercer la procuration
Recouper un cas d'affaires
Faire une demande/requête
Recevoir une demande/requête
Déposer des documents
Recevoir des documents
Consentir à la collecte de données
Prendre rendez-vous
Gérer les rendez-vous
Manifester sa volonté / signer
Payer à l'avance
Recevoir un paiement
Vérifier formellement la demande
Rechercher & reconnaître
S'informer
Mettre à dis-position les informations
Vérifier la prestation
Mettre à dis-position des possibilités de contrôle
Expliquer la prestation
Reconnaître un droit

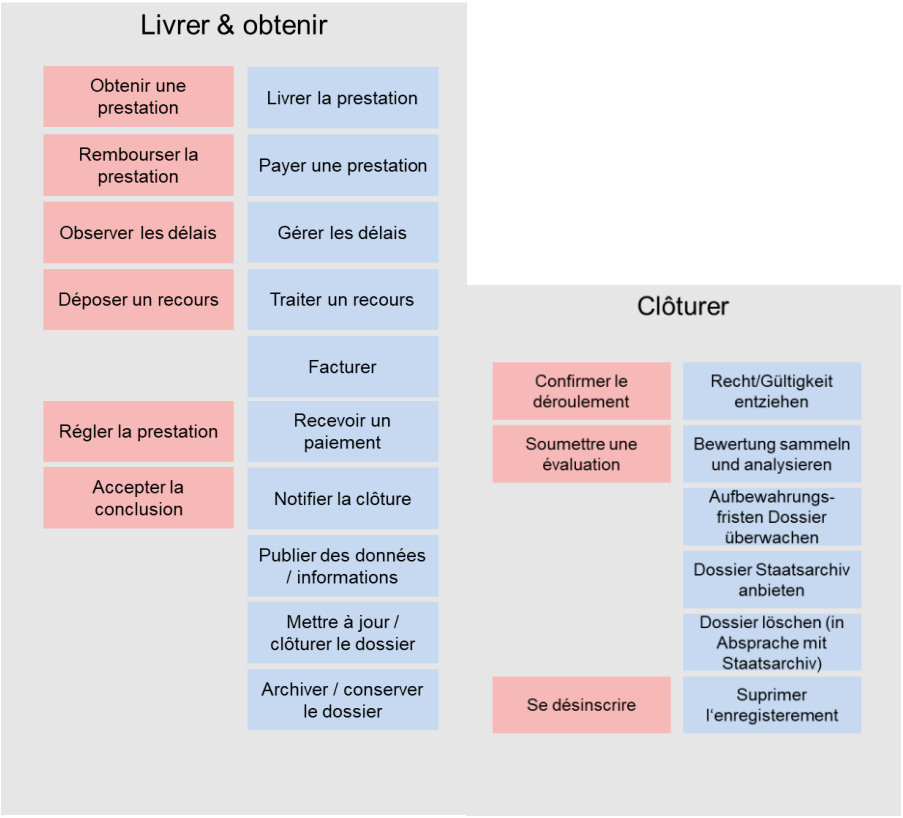


Figure:4 Vue d'ensemble des fonctions spécialisées et de leurs étapes de processus (bénéficiaires de prestations en rose, fournisseurs de prestations en bleu)

Rechercher & reconnaître

Cas d'application: des bénéficiaires de prestations recherchent un service spécifique, sur le site web d'une unité administrative par exemple. Pour certains cas d'affaires, l'autorité détecte si les bénéficiaires de prestations peuvent prétendre à une prestation (réduction de prime d'assurance-maladie par exemple).

Condition préalable: pour que les informations puissent être trouvées, les unités administratives compétentes doivent les présenter formulées de façon intelligible sur le site web.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
S'informer	La population et les entreprises se renseignent (exemples: sur Internet, dans la presse, dans les guides, sur ch.ch, auprès de spécialistes) quant à la manière de s'acquitter d'une obligation particulière ou de déclencher un cas d'affaires (exemples: demande, autorisation, déclaration).	Mettre à disposition les informations	L'administration met à disposition des informations sur la façon dont elle prête assistance dans certaines situations (exemples: site web, brochures). Elle décrit les droits et obligations avec transparence et propose des possibilités de se renseigner sur toutes les thématiques de l'action publique.
Vérifier la prestation	Vérifier la pertinence de la prestation: S'agit-il bien de la prestation dont j'ai réellement besoin? Dois-je remplir une obligation? / faire une demande? / déposer une annonce? etc. Comment percevoir la prestation? / s'acquitter de mon obligation (exemples: à un guichet, en ligne) ? Quels sont les documents dont j'ai besoin à cet effet?	Mettre à disposition des possibilités de contrôle	L'administration met à disposition des informations grâce auxquelles on peut juger de la pertinence de la prestation pour la personne / le cas d'application (exemples: délais, bases légales, documents nécessaires). Le but étant d'éviter que, dans l'idéal, les personnes n'ayant ni obligation ni droit ne déclenchent de processus. Exemples d'application: Comment satisfaire aux conditions d'éligibilité à une bourse d'études? Dans quel cas un permis de conduire international est-il nécessaire?
		Expliquer la prestation	Outre les informations (statique), l'administration explique, le cas échéant, certaines prestations.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
		Reconnaître un droit	Un changement de situation peut ouvrir un droit à une prestation (exemple: une naissance ouvre le droit aux allocations pour enfants) ou imposer une obligation (exemple: déclaration d'impôts en cours d'année suite à un décès). Le déclencheur pour l'information active des bénéficiaires de prestations émane de l'application spécialisée.

Tableau 3 Fonctions techniques – Rechercher & reconnaître

Demander & sommer

Cas d'application: Les bénéficiaires de prestations sollicitent un service spécifique et fournissent à cette fin des données et des documents au terme desquels le processus administratif est amorcé.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
		Sommer	Le cas d'affaires est créé par l'unité administrative. Celle-ci somme la population ou les entreprises d'agir (autrement dit de «s'acquitter de ses obligations»). Elle consiste en règle générale à fournir des documents ou des informations (exemple: sommation de remplir la déclaration d'impôts).

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
S'inscrire	Pour pouvoir bénéficier de la prestation, les bénéficiaires ou les personnes habilitées (en vertu d'une procuration par exemple) doivent s'enregistrer. En fonction du cas d'affaires et du niveau de confiance exigé, l'identification du bénéficiaire de la prestation est nécessaire au moment de l'enregistrement.	Mettre à disposition un login	Un login persistant est mis à la disposition du bénéficiaire de prestations. L'unité administrative identifie le bénéficiaire de prestations ou la personne habilitée.
Se connecter	Le bénéficiaire de prestations ou la personne habilitée (p. ex. par procuration) se connecte à l'aide de ses identifiants. L'authentification du bénéficiaire de prestations est garantie par l'identification effectuée sous «S'inscrire».	Garantir l'accès numérique	Sur la base d'un caractère unique d'identification permettant de vérifier l'identité par authentification, le bénéficiaire des prestations se voit accorder un accès numérique au cas d'affaires concret.
Donner procuration	Le bénéficiaire de prestations donne procuration à d'autres intervenants et représentants pour l'affaire en question. Le cas échéant, celui-ci révoque la procuration (exemples: fiduciaire dans un dossier fiscal, avocat chargé d'un recours).	Exercer la procuration	Les autorisations d'accès permettent au bénéficiaire de prestations ou à ses mandataires d'interagir avec le prestataire pour chaque cas d'affaires ou partie de cas d'affaires (p. ex. accès du fiduciaire pour chaque exercice fiscal).

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
		Recouper un cas d'affaires	L'unité administrative doit vérifier si une personne à l'origine d'un cas d'affaires a déjà ouvert un cas d'affaires identique. Cela passe invariablement par une validation spécifique par application.
Faire une demande/requête	Le bénéficiaire de prestations remplit un formulaire, déposant ainsi une demande/requête auprès d'une unité administrative. Le processus administratif/cas d'affaires est ainsi amorcé. Cela comprend également la demande/requête de tiers autorisés (avec procuration par exemple).	Recevoir une demande/requête	L'unité administrative reçoit la demande du bénéficiaire de prestations. Elle peut tout aussi bien recevoir des demandes émanant de tiers après s'être toutefois assurée que ceux-ci sont bien habilités à le faire (exemples: représentant, personne mandatée, notaire).
Déposer des documents	Le bénéficiaire de prestations soumet pour la première fois les données et documents relatifs à un cas d'affaires au format numérique prédéfini, qui sont ensuite mis à la disposition de l'unité administrative.	Recevoir des documents	Recevoir les données et documents afférents au cas d'affaires.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Consentir à la collecte de données	Les personnes qui déposent une demande/requête peuvent donner l'autorisation à l'unité administrative de collecter des données auprès de services internes à l'administration ou de tiers externes. Il peut, par exemple, s'agir des autorisations suivantes: • Autorisation de partager des renseignements fournis • Autorisation de recueillir des informations auprès d'autres services administratifs • Autorisation de demander des informations auprès de tiers (exemples: particuliers, médecins, assurances) Le consentement est donné dans le cadre du dépôt de la demande.		
Prendre rendez-vous	Accord portant sur un rendez-vous, d'ordinaire en présentiel, entre le bénéficiaire de prestations et l'unité administrative. Le mode de rendez-vous est bien souvent étroitement lié à la dimension technique.	Gérer les rendez-vous	L'unité administrative se charge de gérer les rendez-vous convenus avec le bénéficiaire de prestations.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Manifester sa volonté / signer	Un bénéficiaire de prestations fait parvenir une demande/requête à l'unité administrative concernée. Une signature peut être nécessaire ou souhaitable à différentes fins: • à des fins de procédure / de validité juridique (exemples: respect des délais, oppositions, recours) • Identification ou protection contre la contrefaçon et la falsification • Confirmation que les informations fournies sont bien correctes (et dûment comprises)		
Payer à l'avance	L'introduction d'une demande/requête peut être assortie de coûts. Dans un tel cas de figure, leur règlement à l'unité administrative se fait par voie électronique avant que les données soient transmises. La demande/requête ne peut alors être déposée qu'une fois le règlement effectif.	Recevoir un paiement	L'administration perçoit le paiement relatif au cas d'affaires.
		Vérifier formellement la demande	L'unité administrative procède à une vérification sur la forme des demandes/requêtes reçues.

Tableau 4 Fonctions techniques – Rechercher & reconnaître

Fournir & accompagner

Cas d'application: Le service demandé est fourni par les unités administratives compétentes.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Consulter le statut	Le bénéficiaire de prestations s'enquiert du statut actuel d'un cas d'affaires soumis.	Communiquer le statut	Le statut de la fourniture des prestations devrait être communiqué de façon active. Les changements de statut sont communiqués de manière active, comme un gage de transparence dans l'action administrative. De la même manière, un transfert vers une autre unité administrative doit être traité comme un changement de statut (exemple: à des fins de vérification ou de préparation d'un élément de la demande). Une communication de statut est constituée d'un «signal» (qui informe qu'une communication est à disposition dans un environnement sécurisé) et d'une «notification» (la communication proprement dite dans un environnement sécurisé).
Produire des informations (documents, données)	Une demande/requête est complétée parce que l'unité administrative compétente a besoin de renseignements supplémentaires, tels que données ou documents.		

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Donner son consentement a posteriori	Le bénéficiaire de prestations consent ultérieurement (après le dépôt de la demande/requête) à ce que l'unité administrative obtienne des données dans des systèmes tiers concernant le cas d'affaires.		
		Vérifier que les informations soumises sont exhaustives	Si elles ne le sont pas, déclencher la fonction «Produire des informations complémentaires». La vérification de l'exhaustivité peut être considérée comme partie intégrante de «Vérifier formellement la demande».
		Vérifier techniquement les informations déposées	Vérification technique des informations déposées (données et documents) pour la demande, la requête, la déclaration, etc.
		Traiter le processus d'affaires	Déroulement de l'activité technique organisée en fonction des dispositions légales, des règles internes et des compétences techniques sous-jacentes.
		Tenir le dossier de cas d'affaires	Chaque cas d'affaires est composé de 1-n documents ou jeux de données qui sont tenus dans un dossier de cas.
		Saisir les redevances	Un service impliqué dans l'affaire saisit une redevance en vue d'une perception ultérieure (exemple: en même temps que la décision).

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
		Conseiller les bénéficiaires de prestations	Conseiller techniquement les bénéficiaires de prestations.
		Effectuer une clarification avec des tiers	Procéder à des clarifications techniques de toute nature. Cette étape technique n'implique pas la moindre interaction avec le bénéficiaire de prestations.
		Accéder à des informations pertinentes	On accède à des données et documents qui sont aussi enregistrés le cas échéant auprès d'autres unités administratives (exemple: consultation de la plateforme cantonale des habitants).
		Transmettre le cas d'affaires intégralement ou en partie au service compétent	Le service compétent peut aussi se trouver dans une autre unité administrative. L'étape de processus inclut également la restitution au service compétent à l'origine. Cette fonction technique peut aussi être utilisée à plusieurs reprises.
		Procéder à un contrôle	L'unité administrative procède à un contrôle (exemples: réception du gabarit d'implantation ou réception de la construction dans le cas d'une procédure de construction).
Annoncer un défaut remédié	Par la suite, le bénéficiaire de prestations remédie à l'anomalie signalée et annonce que cela a été fait.	Signaler un défaut	L'entité administrative pose une réclamation suite à un contrôle effectué.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
		Préparer la décision	Préparer la décision (exemples: ordonnance, confirmation, imposition, autorisation, amende, réponse).
		Transmettre des données	Les données relatives à un cas d'affaires peuvent être transmises à d'autres instances (p. ex.: les données de l'Office des migrations doivent être livrées au SEM).
		Signer et estampiller	Y compris la caractéristique spéciale de la forme authentique. Les décisions relatives à des cas d'affaires – dans le cas positif, une ordonnance – sont signées et/ou estampillées. La signature a lieu uniquement côté administration
Signer (contrat)	Dans certains cas d'affaires, le bénéficiaire de prestations doit signer un contrat régissant l'utilisation avant de pouvoir obtenir la prestation. Le bénéficiaire de prestations le signe une fois le contrat établi.	Signer (contrat)	Dans certains cas d'affaires, l'administration doit contresigner un contrat avant que la prestation ne puisse être remise au bénéficiaire de prestations. L'administration le signe

Tableau 5 Fonctions techniques – Fournir & accompagner

Livrer & obtenir

Cas d'application: Le bénéficiaire de prestations perçoit la prestation achevée (exemples: reçoit une autorisation, une décision, un versement).

Point de vue du bénéficiaire de prestations		**Point de vue du fournisseur de prestations**	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Obtenir une prestation	Les bénéficiaires de prestations reçoivent une prestation de l'administration	Livrer la prestation	La prestation (exemples: confirmation, autorisation, permis) est livrée à la personne ayant déposé la demande/requête. Exemples de formes de livraison de prestations: ordonnance, confirmation, résultat d'examen. La livraison peut être effectuée par voie électronique ou au format papier, en fonction des besoins.
Rembourser la prestation	Le bénéficiaire de prestations procède au remboursement des prestations perçues et remboursables (exemple: crédit visant l'amélioration de structures dans l'agriculture).	Payer une prestation	Si la prestation inclut une contribution financière (exemple: bourses d'études), celle-ci est versée sur le compte indiqué par le bénéficiaire de prestations.
Observer les délais	Les bénéficiaires de prestations ont la possibilité de vérifier la durée de validité et de déclencher une prolongation ou un renouvellement.	Gérer les délais	L'administration ne se contente pas de délivrer des prestations (exemples: décision, autorisation), elle se charge aussi de la gestion des durées de validité de ces prestations. L'administration fournit des informations actives et en temps utile lorsqu'une durée de validité arrive à expiration.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Déposer un recours	Les bénéficiaires de prestations ont la possibilité de déposer un recours envers une décision de l'administration.	Traiter un recours	L'administration traite un recours de plein droit.
		Facturer	Les prestations payantes qui n'ont pas été réglées à l'avance font l'objet de factures.
Régler la prestation	Les bénéficiaires de prestations règlent la facture relative à la prestation.	Recevoir un paiement	Le montant de la facture est accepté et, si besoin est, une procédure de recouvrement est lancée.
Accepter la Conclusion	Les bénéficiaires de prestations prennent connaissance de la clôture et, le cas échéant, des délais en résultant.	Notifier la clôture	L'administration notifie activement la clôture d'un cas d'affaires, dans l'éventualité où le cas d'affaires n'est pas clôturé avec la livraison de la prestation.
		Publier des données / informations	Conformément aux règles indiquées, les données sont publiées dans l'organe de publication (exemple: journal officiel) (exemples: demandes de permis de construire, fermetures de routes).
		Mettre à jour / clôturer le dossier	L'administration met à jour le dossier du cas d'affaires et le clôt.
		Archiver / conserver le dossier	Le délai de conservation commence à courir après la clôturer du dossier de cas d'affaires clôturé. L'unité administrative le place dans les archives dormantes jusqu'à l'expiration du délai de conservation.

Tableau 6 Fonctions techniques – Livrer & obtenir

Clôturer

Cas d'application: Les bénéficiaires de prestations ou l'unité administrative clôturent le service ou la prestation et archivent les documents prévus à cet effet.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		**Point de vue du fournisseur de prestations**	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Confirmer le déroulement	Si la validité ou le délai d'utilisation d'une prestation n'expire pas de façon automatique, le bénéficiaire de prestations doit confirmer activement la clôture (exemple: confirmer la suppression des données avec autorisation d'utilisation pour un an).	Retirer le droit/la validité	Lorsque la validité ou le délai d'utilisation d'une prestation expire, l'administration retire activement le droit ou la possibilité de continuer à l'utiliser.
Soumettre une évaluation	Les bénéficiaires de prestations peuvent transmettre à l'administration leur feedback concernant le processus de perception de prestations.	Collecter et analyser les évaluations	L'administration sollicite du feedback concernant le déroulement de la perception de prestations, l'évalue aux fins de la conception ultérieure de et l'optimisation d'un processus.
		Surveiller les délais de conservation du dossier	L'unité administrative surveille le délai de conservation des dossiers de cas d'affaires dans les archives .
		Proposer le dossier aux archives d'État	À l'expiration du délai de conservation, l'unité administrative propose aux archives d'État de reprendre le dossier du cas d'affaires.
		Supprimer le dossier (en accord avec les archives d'État)	Si un dossier de cas d'affaires n'est pas pris en charge par les archives d'État, l'unité administrative se doit de le supprimer.

Point de vue du bénéficiaire de prestations		Point de vue du fournisseur de prestations	
Nom	**Explication**	**Nom**	**Explication**
Se désinscrire	Le bénéficiaire de prestations ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à utiliser le login et souhaite clôturer son compte. (annulation de l'inscription).	Supprimer l'enregistrement	L'administration supprime le login du bénéficiaire de prestations ainsi que les données à caractère personnel qui y sont liées en dehors du dossier.

Tableau 7 Fonctions techniques – Clôturer

4 Exemple

ReferenzprozessZH canton Zurich: Planungshilfe für Digitalisierungsvorhaben: https://referenzprozess.zh.ch/

5 Sécurité

Les fondements légaux en vigueur pour les unités administratives concernées doivent être pris en compte.

6 Exclusion de responsabilité – droits de tiers

Les normes élaborées par l'Association **eCH** et mises gratuitement à la disposition des utilisatrices et 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 une utilisatrice ou un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisatrice ou 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 droites relève de la seule responsabilité de l'utilisatrice ou 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'utilisatrice ou l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes **eCH** est exclue dans les limites des règlementations applicables.

7 Droits d'auteur

Quiconque élabore des normes **eCH** en conserve la propriété intellectuelle. Elle ou 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 du détenteur/de la détentrice des droits d'auteur **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

Aucune

Annexe B – Collaboration & vérification

Lukas Weibel	Sicherheitsdirektion canton Zurich
Marcel Oberer	Abraxas Informatik AG
Alexander Kämpfer	Chancellerie fédérale
Michael Schröder	Ergon Informatik AG
Stefan Haller	Linkyard AG
Franziska Mosen	Chancellerie d'État du canton de Zurich

Annexe C – Abréviations et glossaire

Bénéficiaire de prestations	Synonymes: clientes, clients, personnes concernées

Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente

Cette version a été légèrement retravaillée. La révision a uniquement constaté à affiner les fonctions techniques au chapitre 3.1.

Quatre fonctions techniques ont ainsi été supprimées. Le contenus en a été repris dans d'autres fonctions techniques. Six fonctions techniques ont vu leur nom modifié. Les explications relatives à six fonctions techniques ont été retravaillées. Une nouvelle fonction technique a été complétée.

Les illustrations du chapitre 3.1 ont été adaptées pour tenir compte des changements apportés.

Annexe E – Liste des illustrations

Figure:1 Contexte des normes et documents auxiliaires eCH 5

Figure:2 Positionnement de la norme eCH-0123 dans le modèle de phase HERMES 2022 .. 6

Figure:3 Phases de la procédure administrative 12

Figure:4 Vue d'ensemble des fonctions spécialisées et de leurs étapes de processus (bénéficiaires de prestations en rose, fournisseurs de prestations en bleu) 15

Annexe F – Liste des tableaux

Tableau:1 Principes de cyberadministration 8

Tableau 2 Questions visant à établir la pertinence de la cyberadministration 11

Tableau 3 Fonctions techniques – Rechercher & reconnaître 17

Tableau 4 Fonctions techniques – Rechercher & reconnaître 21

Tableau 5 Fonctions techniques – Fournir & accompagner 25

Tableau 6 Fonctions techniques – Livrer & obtenir 27

Tableau 7 Fonctions techniques – Clôturer 29