

## eCH-0143 Manuel d'organisation Gestion des processus – optimisé pour les communes

<b>Titre</b>	Manuel d'organisation Gestion des processus - optimisé pour les communes
<b>Code</b>	eCH-0143
<b>Type</b>	Document auxiliaire
<b>Stade</b>	Défini
<b>Version</b>	1.0
<b>Statut</b>	Approuvée
<b>Validation</b>	2013-09-11
<b>Date de publication</b>	2013-09-25
<b>Remplace</b>	--
<b>Langues</b>	Allemand (original) / français (traduction)
<b>Pièces jointes</b>	BEIL_d_DEF_2013-09-25_eCH-0143_V1.0_Muster-Handbuch.pdf
<b>Auteurs</b>	<p><b>Groupe spécialisé Processus administratifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Urs Bosshart, bosshart consulting, <a href="mailto:urs.bosshart@bosshart-consulting.ch">urs.bosshart@bosshart-consulting.ch</a></li> <li>– Daniel Büttiker, Chancellerie d'Etat du Canton de Berne, <a href="mailto:daniel.buettiker@sta.be.ch">daniel.buettiker@sta.be.ch</a></li> <li>– Benno Häfliger, Netcetera AG, <a href="mailto:benno.haefliger@netcetera.ch">benno.haefliger@netcetera.ch</a></li> <li>– Sabrina Kabitz, PHSG, <a href="mailto:sabrina.kabitz@phsg.ch">sabrina.kabitz@phsg.ch</a></li> <li>– Mike Märki, canton Lucerne, <a href="mailto:mike.maerki@lu.ch">mike.maerki@lu.ch</a></li> <li>– Marc Schaffroth, Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC), <a href="mailto:marc.schaffroth@UPIC.admin.ch">marc.schaffroth@UPIC.admin.ch</a></li> <li>– Karin Schmidiger, Office fédéral des assurances sociales, <a href="mailto:karin.schmidiger@bsv.admin.ch">karin.schmidiger@bsv.admin.ch</a></li> <li>– Pia Wittmann, CSC Switzerland GmbH, <a href="mailto:pwittmann@csc.com">pwittmann@csc.com</a></li> </ul>
	<p>Association eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zurich  T 044 388 74 64, F 044 388 71 80  <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a> / <a href="mailto:info@ech.ch">info@ech.ch</a></p>

## Condensé

Le document auxiliaire [eCH-0143] contient le *Manuel d'organisation modèle eCH Gestion des processus pour les communes* (cf. annexe 1). Le manuel est optimisé pour les communes de petite et moyenne taille. Le *modèle* fourni (pour l'Annexe 1) peut être adapté par les utilisateurs à leurs besoins.

Le document auxiliaire s'adresse aux services et aux personnes, qui s'intéressent à la gestion des processus ou sont chargés de sa mise en œuvre.

**Sommaire**

<b>1 Statut et stade du document .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Vue d'ensemble .....</b>	<b>4</b>
2.1 But.....	4
2.2 Structure et utilisation .....	5
2.3 Autres documents auxiliaires eCH .....	5
<b>3 Mise à jour .....</b>	<b>5</b>
<b>4 Considérations de sécurité.....</b>	<b>5</b>
<b>5 Exclusion de responsabilité – Droits de tiers.....</b>	<b>6</b>
<b>6 Droits d'auteur.....</b>	<b>6</b>
<b>Annexe A – Références &amp; bibliographie.....</b>	<b>6</b>
<b>Annexe B – Collaboration &amp; vérification .....</b>	<b>7</b>
<b>Annexe C – Abréviations .....</b>	<b>7</b>
<b>Annexe D – Glossaire .....</b>	<b>7</b>

## 1 Statut et stade du document

Le présent document a été **approuvé** par le Comité d'experts. Il a force normative pour le domaine d'application défini dans le domaine de validité stipulé.

Le document auxiliaire [eCH-0143] est au stade «*Défini*». Il est déjà mis en pratique par plusieurs services de l'administration publique suisse.

## 2 Vue d'ensemble

### 2.1 But

Il existe diverses approches et façons de faire pour introduire la gestion des processus<sup>1</sup>. Il appartient à chaque organisation de trouver la voie qui lui convient le mieux en tenant compte de ses besoins concrets et de ses propres possibilités financières et organisationnelles. Des objectifs réalistes aboutissent à des résultats de qualité, qui s'inscrivent dans la durée.

Le *Manuel d'organisation modèle eCH Gestion des processus pour les communes* (cf. [annexe 1](#) à [eCH-0143]) est conçu pour les organisations qui, dans un premier temps, souhaitent créer et mettre à jour la documentation de référence (technique) de leurs missions, prestations et processus.

Une compréhension commune des processus administratifs et des prestations de l'organisation permet d'améliorer et de moderniser en continu les processus en place. La documentation des processus créée et mise à jour constitue en outre un important préalable à la coopération entre administrations.

La documentation des prestations et des processus sert à la fois

- d'*instrument de pilotage et de planification* (direction)
- de *documentation de référence obligatoire* (direction, collaborateurs)
- d'*instrument de travail* lors des activités administratives opérationnelles (collaborateurs).

Outre les aspects techniques, les tâches de direction doivent être tout particulièrement prises au sérieux lors de l'introduction de la gestion des processus: il convient d'établir au sein de l'organisation une culture ouverte et de constituer de manière bien ciblée les compétences et capacités techniques organisationnelles et individuelles nécessaires à la gestion des processus.

L'extension du manuel d'organisation dans l'esprit de la *gestion stratégique des processus* (ex. orientation des processus en fonction des paramètres de direction) est prévue dans une version ultérieure.

---

<sup>1</sup> L'acronyme «BPM», reconnu au niveau international, pour «Business Process Management» est aussi souvent utilisé dans [eCH-0143].

## 2.2 Structure et utilisation

Le *Manuel d'organisation modèle eCH (annexe 1 à [eCH-0143])* règle les aspects fondamentaux de la gestion des processus d'une commune. Il traite dans le détail

- du but
- des fondements
- du modèle de documentation
- de l'organisation structurelle (rôles) et
- de l'organisation du déroulement

de la gestion des processus.

Le *Manuel d'organisation modèle eCH (annexe 1 à [eCH-0143])* est fourni en tant que *modèle*. Les utilisateurs peuvent l'adapter et le compléter en toute simplicité, en fonction de leurs besoins.

En complément au modèle simple, (cf. annexe 1, chapitre 4), l'annexe E (à l'annexe 1) contient un modèle détaillé, conçu sur mesure pour répondre aux besoins d'organisations de plus grande envergure.

## 2.3 Autres documents auxiliaires eCH

Les documents auxiliaires eCH suivants sont également disponibles concernant la gestion des processus:

- *eCH-0074 Représenter graphiquement les processus administratifs – Utilisation du BPMN du point de vue administratif*. Le document auxiliaire [eCH-0074] propose une introduction pratique à la représentation graphique des processus administratifs selon la norme de notation Business Process Model and Notation (BPMN).
- *eCH-0096 BPM Starter Kit*. Le «BPM Starter Kit» propose un soutien axé sur la pratique pour la mise en œuvre de projets de lancement de BPM, sous la forme d'un guide de projet BPM (conforme à HERMES) ainsi qu'un outil de documentation BPMN *open source*. [eCH-0143] est une partie intégrante de [eCH-0096]. Le «BPM Starter Kit» est disponible gratuitement via le lien <http://www.ech-bpm.ch/de>.

## 3 Mise à jour

Le document auxiliaire [eCH-0143] est mis à jour conformément aux directives figurant dans la norme [eCH-0003].

Le *groupe spécialisé eCH Processus administratifs* est chargé de la mise à jour du document auxiliaire [eCH-0143].

## 4 Considérations de sécurité

Aucune.

## 5 Exclusion de responsabilité – Droits de tiers

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

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

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

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

## 6 Droits d'auteur

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

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

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

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

## Annexe A – Références & bibliographie

- [eCH-0003] eCH-0003 Guide pour l'approbation des propositions, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0049] eCH-0049 Catalogues thématiques relatifs à la structure de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de presta-

- tions, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventaire des prestations de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0073] eCH-0073 Directives relatives à la description de prestations de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0074] eCH-0074 Représenter graphiquement les processus administratifs – l'utilisation de BPMN du point de vue administratif, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0088] eCH-0088 Directives relatives à la description des démarches administratives en Suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0096] eCH-0096 BPM-Starter Kit, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0126] eCH-0126 Concept cadre « Administration interconnectée en Suisse », cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0138] eCH-0138 Concept cadre relatif à la description et la documentation des missions, prestations, processus et des structures d'accès de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0139] eCH-0139 Directives relatives à la description des tâches et des structures de tâches de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0140] eCH-0140 Directives relatives à la description et la représentation des processus de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0141] eCH-0141 Directives relatives à la description et structure de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations (catalogues thématiques), cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)

## Annexe B – Collaboration & vérification

eCH                    Groupe spécialisé eCH Processus administratifs

## Annexe C – Abréviations

BPM                    Business Process Management [gestion des processus administratifs]

BPMN                  Business Process Model and Notation

Les abréviations de l'annexe E – Modèle élargi ne sont pas répertoriées.

## Annexe D – Glossaire

La norme [eCH-0138] comprend une compilation (glossaire) des termes techniques utilisés dans ce document.