

eCH-0088 Règles relatives à la description des démarches administratives de la Suisse

Titre	Règles relatives à la description des démarches administratives en Suisse («Règles de description eCH pour les démarches administratives»)
Code	eCH-0088
Type	Norme
Stade	Appliqué
Version	1.00
Statut	Approuvé
Validation	2012-03-21
Date de publication	2015-10-12
Remplace	
Langues	Allemand, français
Auteurs	Groupe spécialisé Processus administratifs Christelle Desobry, Chancellerie fédérale, christelle.desobry@bk.admin.ch ; Peter Opitz, Opitz New Media AG, peter.opitz@onm.ch ; Marc Schaffroth, Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC), marc.schaffroth@isb.admin.ch ; Stefan Schneider, Chancellerie fédérale, stefan.schneider@bk.admin.ch
Editeur / distributeur	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

La norme [eCH-0088] contient les règles relatives à la description homogène des démarches administratives, c'est-à-dire les moyens de percevoir des prestations publiques du point de vue des bénéficiaires de prestations.

La norme s'adresse aux responsables de processus, gestionnaires de processus et architectes d'entreprise.

Sommaire

1	Statut et stade de maturité	3
2	But	3
3	Classification	3
4	Terminologie	4
	4.1 Démarche administrative	4
	4.2 Autres notions.....	4
5	Règles relatives à la documentation	5
	5.1 Liste de caractéristiques de description	5
6	Exemples de mise en œuvre	10
7	Mise à jour	12
8	Considérations de sécurité	12
9	Exclusion de responsabilité - droits de tiers	12
10	Droits d'auteur	13
	Annexe A – Référence & bibliographie	14
	Annexe B – Collaboration & vérification	15
	Annexe C – Abréviations	15
	Annexe D – Glossaire	15

1 Statut et stade de maturité

Le présent document a été **approuvé** par le Comité des experts et a force normative pour le domaine d'application défini dans la sphère de validité stipulée.

La norme [eCH-0088] est au stade «*appliqué*». Elle est utilisée par plusieurs autorités dans l'administration publique suisse.

2 But

La norme [eCH-0088] stipule les règles relatives à la description homogène des démarches administratives, c'est-à-dire la description progressive des opérations lors de la perception d'une prestation publique du point de vue des bénéficiaires. La description normalisée sert au traitement simple de la perception d'une prestation.

La norme s'adresse aux responsables de processus, gestionnaires de processus et architectes d'entreprise.

3 Classification

Pour connaître la classification fonctionnelle de [eCH-0088] en tant que résultat de la mise en œuvre de la *stratégie suisse de cyberadministration* [STRATÉGIE], se référer aux documents eCH suivants:

a) Concept-cadre

[eCH-0138] eCH-0138 Concept organisationnel pour la description et la documentation de tâches, prestations, processus et structures d'accès de l'administration publique en Suisse, voir www.ech.ch

b) Règles de description

[eCH-0139] eCH-0139 Règles relatives à la description des tâches et structures des tâches de l'administration publique suisse, voir www.ech.ch

[eCH-0073] eCH-0073 Règles relatives à la description des prestations de l'administration publique suisse, voir www.ech.ch

[eCH-0140] eCH-0140 Règles relatives à la description et à la représentation des processus dans l'administration publique suisse, voir www.ech.ch

[eCH-0141] eCH-0141 Règles relatives à la description et la classification de l'offre de prestations dans l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations (catalogues thématiques), cf. www.ech.ch

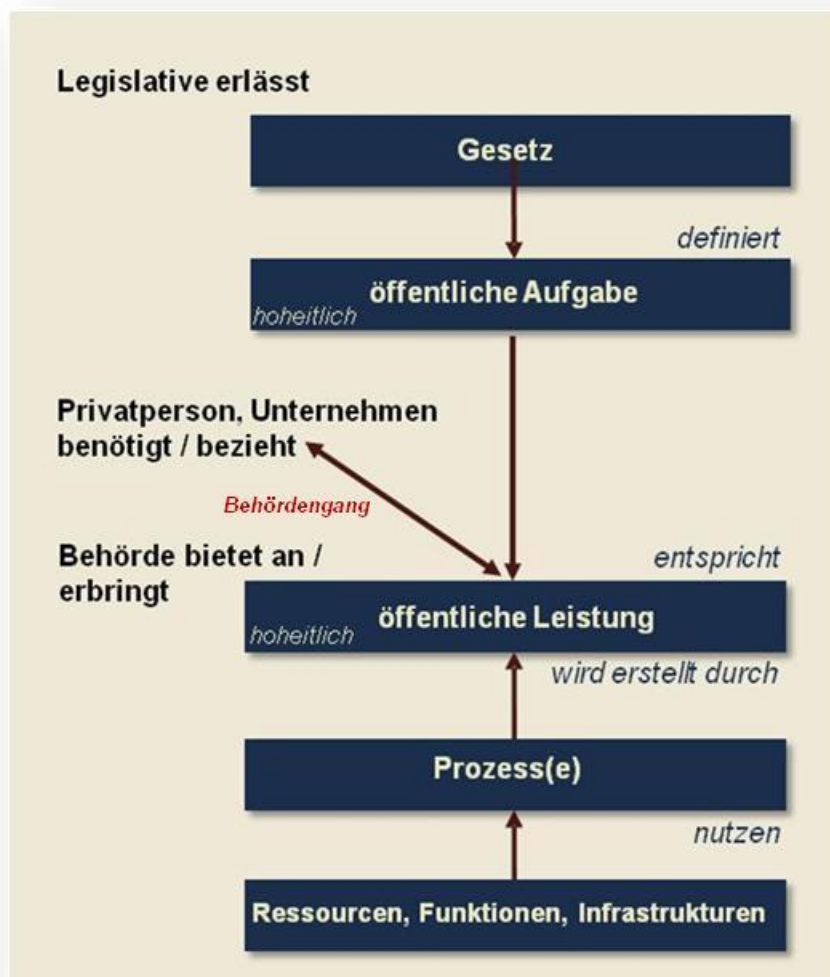
4 Terminologie

4.1 Démarche administrative

La démarche administrative couvre toutes les activités et étapes de procédure, qui sont nécessaires à la perception d'une prestation publique, du point de vue des bénéficiaires de prestation.

4.2 Autres notions

La terminologie spécifique relative à l'administration est jointe à la norme [eCH-0138]. Le graphique suivant offre une vue d'ensemble des principaux contextes explicités dans [eCH-0138]:



F

I

Fig. 1: Notions fondamentales relatives à l'administration selon [WIMMER]

5 Règles relatives à la documentation

Les démarches administratives du point de vue des bénéficiaires sont décrites de façon homogène sur la base des *caractéristiques de description normalisée* (chapitre 5.1).

La préparation et la représentation graphique des informations standardisées sur les portails des autorités relèvent de la responsabilité du prestataire en question.

Il peut y avoir des normes complémentaires concernant les différentes caractéristiques de description.

5.1 Liste de caractéristiques de description

La liste des caractéristiques de description est structurée comme suit:

Numéro: la numérotation des caractéristiques de description facilite l'utilisation de la liste.

Caractéristique de description: contient le nom de la caractéristique.

Explication et exemple: la caractéristique de description est expliquée et illustrée à l'aide d'un exemple.

Occurrence: détermine si la saisie est obligatoire («obligatoire») ou facultative («optionnelle») pour une caractéristique de description.

Source: énumère les normes existantes et autres sources.

- Si besoin est, les utilisateurs peuvent compléter la liste des caractéristiques de description en saisissant d'autres caractéristiques. Une concertation préalable avec le *groupe spécialisé eCH Processus administratifs* est alors recommandée.

Remarque: dans le contexte de l'établissement de services de répertoires de référence pour l'«administration interconnectée en Suisse», les caractéristiques de description des tâches, prestations, processus et structures d'accès doivent être normalisés et, le cas échéant, complétés par encore d'autres caractéristiques (établissement de modèles sémantiques et de structures de données normalisées). A ce sujet, voir également l'*annexe 3* au [dossier eCH 001]).

N°	Caractéristique de description	Explication et exemple	Occurrence	Source
01	Identification de la démarche administrative	Numéro d'identification univoque pour démarche administrative. <i>Il est recommandé de se baser sur le numéro d'identification de la prestation correspondante selon l'inventaire des prestations [eCH-0070].</i> <u>Exemple:</u> «00495»	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations</i>
02	Nom de la démarche administrative	Titre d'une démarche administrative. <i>Il est recommandé de se baser sur le nom de la prestation correspondante selon l'inventaire des prestations [eCH-0070].</i> <u>Exemple:</u> «Demande de permis de conduire – commander»	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations</i>
03	Résultat de la démarche administrative (prestation)	Description du résultat (produit) de la démarche administrative. <i>Il est recommandé de se baser sur la description de l'événement de la prestation correspondante selon l'inventaire des prestations [eCH-0070].</i> <u>Exemple:</u> «Permis de conduire»	<i>obligatoire</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
04	Action (distribution)	Décrit du point de vue du prestataire l'action menant à la fourniture d'une prestation précise (ex. «s'inscrire»).	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations</i>
05	Description concise de la démarche administrative	Description concise de la démarche administrative au format texte <u>Exemple:</u> «L'importation de produits agricoles requiert l'obtention d'une autorisation officielle auprès de l'Office fédéral de l'agriculture.»	<i>facultatif</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations</i>

06	Prestataire légalement compétent	Service légalement compétent, auprès duquel il faut se procurer une prestation précise. Voir également la caractéristique «13 – Fondements juridiques» <u>Exemple:</u> «Office fédéral de l'agriculture (OFA), Mattenhofstrasse 5 3003 Berne. Téléphone: 031 322 25 11, Fax: 031 322 26 34, E-mail: info@blw.admin.ch, Internet: http://www.blw.admin.ch/»	<i>obligatoire</i>	Adresse postale selon <i>eCH-010 Norme concernant les données Adresse postale</i>
07	Conditions préalables	Décrit les conditions ou prérequis que le bénéficiaire de prestation doit remplir, afin de pouvoir bénéficier d'une prestation précise ou effectuer la démarche administrative correspondante (âge, lieu de résidence, nationalité etc.). <u>Exemple:</u> «Seules les personnes ou organisations assujetties à l'impôt dans le canton peuvent déposer une demande de subventions culturelles cantonales.»	<i>facultatif</i>	Selon les lois, ordonnances d'exécution, règlements etc.
08	Délai	Durée maximale d'une procédure en tenant compte des délais légaux (s'il y en a).	<i>facultatif</i>	Selon le droit
09	Durée	Durée typique d'une procédure	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
10	Documents obligatoires	Liste des documents requis que doit fournir le bénéficiaire de prestations, afin que la démarche administrative puisse être traitée. <u>exemple:</u> «carte d'identité», «extrait de casier judiciaire»	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire

11	Formulaires	Liste des formulaires à remplir dans le cadre de la démarche administrative. <u>exemple:</u> «décision sur demande d'autorisation»	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
12	Coûts	Indique concernant la démarche administrative, si la procédure est payante et si oui, le montant ou l'étendue/ordre de grandeur (ex. redevance) <u>Exemple:</u> «Le permis est gratuit.»	<i>facultatif</i>	Selon les ordonnances d'exécution, règlements etc.
13	Fondements juridiques	Référence aux fondements juridiques de la démarche administrative <u>Exemple:</u> «Art. 4, RS 030.234»	<i>facultatif</i>	Selon les fondements juridiques au niveau fédéral, cantonal ou communal
14	Représentation graphique de la démarche administrative	Représentation graphique du processus du point de vue du bénéficiaire de prestations (selon BPMN)	<i>facultatif</i>	<i>Selon [eCH-0140], Chapitre 5.2</i>
15	Procédure	Description de la perception de la prestation en tant que séquence de différentes activités ou d'interactions du bénéficiaire de prestations avec les autorités compétentes	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
16	Informations et documents complémentaires	Référence aux autres documents et informations ayant trait à la démarche administrative.	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
17	Autres renseignements sur la démarche administrative	Autres renseignements (détails) sur la démarche administrative, ex. synonyme et descripteurs	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire

18	Editeur responsable	Fournit à l'utilisateur des démarches administratives documentées des indications sur l'organisation délivrant les autorisations, et responsable des contenus de la description des démarches administratives.	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
19	Date de publication	Date de la publication de la description dans la documentation d'une démarche administrative	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
20	Domaine de validité	Fournit à l'utilisateur de démarches administratives documentées des renseignements concernant le domaine auquel une description de démarche administrative s'applique	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
21	Numéro d'identification du domaine thématique	Numéro d'identification univoque pour un domaine thématique	<i>facultatif</i>	<i>eCH-0141 Règles catalogues thématiques CH</i>
22	Numéro d'identification du groupe thématique	Identification du groupe thématique	<i>facultatif</i>	<i>eCH-0141 Règles catalogues thématiques CH</i>

6 Exemples de mise en œuvre

Le portail suisse www.ch.ch ainsi que divers portails cantonaux et communaux offrent de bons exemples de mise en œuvre, sur la façon dont les procédures administratives et les contacts avec les autorités peuvent être représentés et mis en œuvre, de manière simple et intelligible, du point de vue des bénéficiaires de prestations.

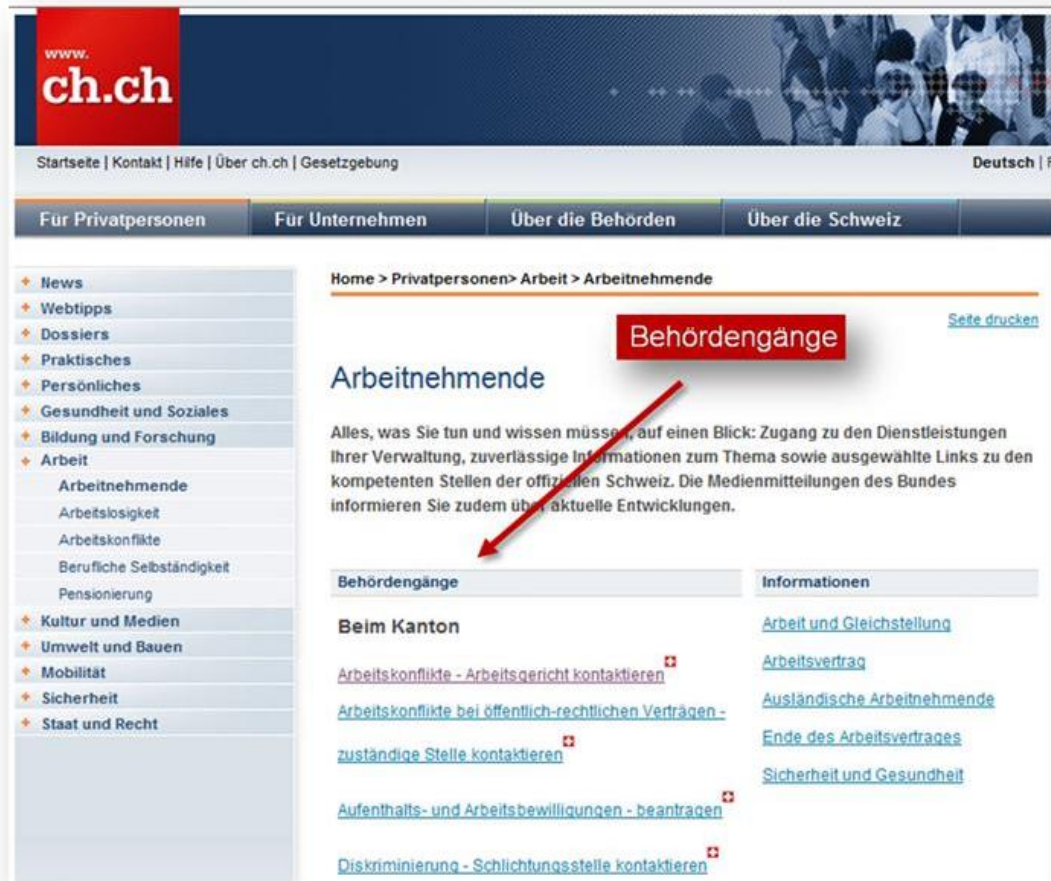


Fig.2: Lien vers les démarches administratives sur le portail suisse www.ch.ch

Reference eGov

E-Government Pilotprojekt im Bauwesen

Kanton, Stadt und eine kleine Anzahl Gemeinden haben vier öffentliche Leistungen im Baubereich überarbeitet, harmonisiert und digitalisiert. Ab Juni 2009 können die wichtigsten Informationen zu den unten genannten Behördengängen mit den erforderlichen Formularen online bezogen und abgewickelt werden.

Baugesuch

- [Kundeninformationen zum Baubewilligungsverfahren](#)
- intelligentes, interaktives [Formular Baugesuch](#) (Bsp. Thayngen)

Kanalisation

- [Kundeninformationen zum Kanalisationsgesuch](#)
- intelligentes, interaktives [Formular Kanalisationsgesuch](#) (Bsp. Trasadingen)

1. Kanalisationsbewilligung

eCHserviceID	00070
Versions ID	13426
Version	Schaffhausen April 09
Zuletzt aktualisiert	2009-07-14
Leistungserbringer	Gemeinde, Kanton, Bund
Leistungsbezüger	Privatperson, Unternehmen

2. Generelle Information

Wird Wasser durch häuslichen, gewerblichen, industriellen oder sonstigem Gebrauch verunreinigt, ist es in die öffentliche Kanalisation einzuleiten. **Unverschmutztes** Dach- oder Platzwasser hat nach Möglichkeit auf dem eigenen Grundstück zu versickern oder ist einem Gewässer zuzuführen. Jede Neuanlage oder bauliche Änderungen einer privaten Abwasserleitung bedarf einer Kanalisationsbewilligung durch die Stadt, die Gemeinde oder den Kanton. Es wird empfohlen, sich vor der Baueingabe mit der zuständigen Amtsstelle in Verbindung zu setzen.

Zuständige Behörde:
Stadt- oder Gemeinderat und in vorbestimmten Fällen das kantonale **Bauinspektorat**.

3. Vorbedingungen

Die privaten Abwasserleitungen sind nach den Norm SN 592 000 Liegenschaftsentwässerung (s. weiter unten Punkt 10), den Weisungen des Verbandes Schweizer Abwasser- und Gewässerschutzfachleute VSA sowie der SIA Norm 190 Kanalisationen zu projektieren und auszuführen. Im Weiteren gelten die **Reglemente** und Verordnungen der Gemeinden.

4. Ablauf aus Bezügersicht

1. Das Kanalisationsgesuch ist grundsätzlich in doppelter, bei Zuständigkeit des kantonalen Baudepartements in dreifacher Ausführung beim Stadt- bzw. Gemeinderat einzureichen.
2. Die zuständige Amtsstelle prüft formell, ob die Unterlagen den Vorschriften entsprechen und für den Entscheid ausreichen. Über offensichtliche Mängel wird die Bauherrschaft informiert.

Fig.3: Exemple de mise en œuvre d'une démarche administrative pour une autorisation de canalisation dans le canton de Schaffhouse sur la plateforme pilote «Reference E-Gov CH» www.cyberadmin.ch

7 Mise à jour

La norme [eCH-0088] est mise à jour selon les règles de la norme [eCH-0003].

Le *groupe spécialisé eCH Processus administratifs* est responsable de la mise à jour de la norme [eCH-0088].

8 Considérations de sécurité

Aucune

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 – Référence & bibliographie

- [eCH-0003] eCH-0003 Guide pour l'approbation des propositions, cf. www.ech.ch
- [eCH-0049] eCH-0049 Catalogue thématique relatif à la structure de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations, voir www.ech.ch
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventaire des prestations de l'administration publique suisse, voir www.ech.ch
- [eCH-0073] eCH-0073 Règles relatives à la description des prestations de l'administration publique suisse, voir www.ech.ch
- [eCH-0074] eCH-0074 Représentation graphique des processus - L'utilisation de BPMN du point de vue des affaires, voir www.ech.ch
- [eCH-0088] eCH-0088 Règles relatives à la description des démarches administratives de la Suisse, voir www.ech.ch
- [eCH-0096] eCH-0096 Starter Kit BPM, voir www.ech.ch
- [eCH-0126] eCH-0126 Concept cadre «Administration interconnectée en Suisse», voir www.ech.ch
- [eCH-0138] eCH-0138 Concept organisationnel pour la description et la documentation de tâches, prestations, processus et structures d'accès de l'administration publique en Suisse, cf. www.ech.ch
- [eCH-0139] eCH-0139 Règles relatives à la description de tâches et de classifications des tâches dans l'administration publique suisse, cf. www.ech.ch
- [eCH-0140] eCH-0140 Règles relatives à la description et la représentation des processus de l'administration publique suisse, voir www.ech.ch
- [eCH-0141] eCH-0141 Règles relatives à la description et à la structure de l'offre de prestations de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations (catalogues thématiques), voir www.ech.ch
- [dossier eCH 001] Dossier eCH 001 - Mise à disposition de services de répertoire de référence pour la coopération inter-administrations: Lessons learnt, rapports et analyses pour le projet prioritaire B1.03 «Inventaire uniforme et base de données de référence de prestations publiques», cf. www.ech.ch
- [STRATEGIE] Stratégie suisse de cyberadministration (2007), cf. www.egovernment.ch
- [WIMMER] Wimmer, M.; Traunmüller, R: One-Stop Government Portale: Erfahrungen aus dem EU-Projekt eGov. In: Die Zeit nach dem E-Government, Münster 2005

Annexe B – Collaboration & vérification

eCH Groupe spécialisé eCH Processus administratifs

Annexe C – Abréviations

CF Chancellerie fédérale

UPIC Unité de pilotage informatique de la Confédération

Annexe D – Glossaire

Vous trouverez une liste (glossaire) des termes techniques utilisés dans le présent document dans la norme [eCH-0138].