

Soutenir le développement des processus d'affaires.



Roger Hubschmid

lic. oec. HSG

Directeur du développement de l'organisation

Ville de Saint-Gall

Groupe spécialisé eCH Processus d'affaires

3 questions au groupe spécialisé Processus d'affaires

1 Le Comité des experts a récemment adopté deux normes du groupe spécialisé Processus d'affaires: l'inventaire des prestations et la vue d'ensemble des résultats. Quelle est l'importance de ces deux documents?

Le groupe spécialisé Processus d'affaires a désormais à son actif plus de 20 normes, documents auxiliaires et Best Practices en vigueur. La norme «eCH-0203 Vue d'ensemble des résultats Administration interconnectée» propose une synthèse textuelle et graphique des différents documents de résultats. Elle constitue en quelque sorte une parenthèse entre les différentes thématiques et donne une certaine orientation quant à la suite du développement du thème des processus d'affaires.

L'une de ces normes, «eCH-0070 Inventaire des prestations de l'administration publique suisse», est rattachée au niveau des répertoires de référence sur la carte nationale des résultats. Outre les répertoires de référence, cette carte contient également les niveaux «aides à la mise en œuvre, règles de documentation et concepts/modèles de référence».

L'inventaire des prestations de l'administration publique est un point de départ capital pour la définition et la normalisation des processus. D'une part, chacun des processus aboutit à une prestation et, dans l'idéal,

le processus est défini/ optimisé à partir du résultat. D'autre part, les communes et cantons fournissent bien souvent des prestations similaires, voire identiques, mais avec des différences dans la réalisation. Du fait de l'homogénéité des prestations, le potentiel de standardisation des processus et documents auxiliaires est également très élevé (cf. eDéménagement).

2 Concrètement, en quoi ces documents peuvent-ils profiter aux communes et cantons?

Les communes et cantons configurent souvent leurs prestations (services aux citoyens) en fonction de situations d'ordre privé ou professionnel, telles que les «mariages» ou les «créations d'entreprise». En d'autres termes, toutes les prestations officielles requises à cet effet sont identifiées et assemblées selon le «principe des Lego» (cela correspond au concept eCH de conception d'architecture des prestations flexible et modulable selon la norme eCH-0126). Le document eCH-0203 offre une vue d'ensemble des éléments modulaires utilisables de manière générale, avec lesquels les autorités de l'administration numérique suisse (ANS) peuvent configurer, orchestrer et proposer conjointement leurs prestations en tant que «services aux citoyens».

Ces éléments modulaires de l'ANS comprennent pour l'essentiel

- L'inventaire national des prestations des autorités (inventaire des prestations eCH-0070) ainsi que la carte nationale des processus (eCH-0145). Ces deux documents permettent aux autorités d'identifier entre les différentes administrations et de désigner de manière uniforme les prestations des autorités correspondantes pour les tâches assignées par la loi (comme base de l'interopérabilité).
- Un catalogue (thématique) national des «situations de vie» et des «situations d'entreprise» récurrentes des clients administratifs (eCH-0049).



Les communes et cantons se trouvant à des stades différents du processus de transformation et étant confrontés à des problèmes distincts, «eCH-0203 Vue d'ensemble des résultats Administration interconnectée» offre une aide précieuse à l'orientation et fournit des renseignements concernant les résultats recommandés comme lecture sur les diverses problématiques. L'initiation à la transformation numérique par exemple s'en trouve ainsi souvent facilitée, mais les documents permettent aussi une discussion plus structurée.

Le thème des processus est toutefois au cœur de la norme eCH-0203 et, grâce à ces éléments comme à d'autres, il est désormais possible d'améliorer les prestations et la manière dont elles sont fournies.

3 Un point rapide sur le travail à venir: à quelles thématiques le groupe spécialisé entend-il s'intéresser prochainement?

Du degré d'application et du nombre d'utilisateurs d'une norme dépend aussi sa qualité. Avec les normes, le groupe spécialisé a fait un grand pas en avant ces dernières années. Reste à présent à faire en sorte que cantons et communes ne soient pas laissés pour compte et puissent eux aussi se consacrer à cette transformation, et ce quelle que soit leur charge opérationnelle. Concrètement, cela signifie que nous souhaitons améliorer l'application des normes par les communes et cantons. Il s'agit en particulier de trouver des façons de donner des moyens d'action aux acteurs de l'administration et de les soutenir dans cette démarche.

Outre ces moyens d'action, l'accent est également mis sur l'échange entre les diverses parties prenantes. Nous souhaitons que les communes et cantons soient en capacité d'échanger des informations concernant leurs processus et initiatives en matière de transformation de manière peu contraignante et de se soutenir mutuellement.

Dans cette optique, nous aimerions pouvoir mieux exploiter la plateforme BPM existante et réfléchissons également à organiser un rendez-vous récurrent sur le thème des BPM.

L'association eCH développe des normes dans le domaine de la cyberadministration – en vue d'une collaboration numérique efficace entre autorités, entreprises et particuliers. Elle s'appuie sur la collaboration entre partenaires privés et publics. Outre la Confédération, tous les cantons et diverses communes, plus de 100 entreprises ainsi que des hautes écoles spécialisées, des associations et des particuliers sont membres d'eCH. Une vingtaine de groupes spécialisés veillent à ce que les normes soient élaborées et tenues à jour avec un haut niveau de qualité et sans ingérence d'intérêts particuliers.