

## eCH-0142 Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Titre</b>                  | Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails   |
| <b>Code</b>                   | eCH-0142  |
| <b>Type</b>                   | Document auxiliaire   |
| <b>Stade</b>                  | Expérimental  |
| <b>Version</b>                | 1.0   |
| <b>Statut</b>                 | Approuvé  |
| <b>Validation</b>             | 2012-11-21  |
| <b>Date de publication</b>    | 2012-12-19  |
| <b>Remplace</b>               |   |
| <b>Langues</b>                | Français (original), Allemand (traduction)  |
| <b>Auteurs</b>                | <b>Groupe spécialisé Processus administratifs</b><br>Christelle Desobry, Chancellerie fédérale, <a href="mailto:christelle.desobry@bk.admin.ch">christelle.desobry@bk.admin.ch</a><br>Marc Schaffroth, UPIC, <a href="mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch">marc.schaffroth@isb.admin.ch</a>   |
| <b>Éditeur / Distributeur</b> | Association eCH, Mainaustrasse 30, case postale, 8034 Zurich<br>T 044 388 74 64, F 044 388 71 80<br><a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a> / <a href="mailto:info@ech.ch">info@ech.ch</a>   |
|                               | Annexe 1: Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails – version technique (angl.)<br>[lien: <a href="http://www.ch.ch/cantons">www.ch.ch/cantons</a> ]<br>Annexe 2: Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails – version courte (all., fra.)<br>[lien: <a href="http://www.ch.ch/cantons">www.ch.ch/cantons</a> ]<br>Les deux annexes au [eCH-0142] sont publiées sur la plateforme <a href="http://www.ch.ch">www.ch.ch</a> de la Chancellerie fédérale suisse. |

## Condensé

Le document auxiliaire «Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails» assiste les administrations au niveau communal, cantonal et fédéral dans la planification, le développement et l'amélioration de la performance de leurs portails. Le guide décrit la façon de procéder ainsi qu'un modèle de traitement orienté sur la demande, d'exploitation et de mesure de la performance des portails des administrations.

Le modèle met en exergue l'optimisation des frais moyens pour chaque transaction informationnelle fructueuse. Par transaction informationnelle fructueuse, le «guide» entend la réponse satisfaisante à une requête sur un portail des administrations.

Le document auxiliaire [eCH-0142] s'adresse aux décideurs et aux responsables de l'information («version courte», all. et fr., voir annexe 2) ainsi qu'aux responsables de la mise en œuvre de la cyberadministration, aux responsables Internet, aux analystes Internet, aux responsables de la qualité et des processus («version technique», disponible uniquement en anglais voir annexe 1).

## Sommaire

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Statut du document .....   | 4  |
| 2   | <b>Domaine d'application</b> .....   | 4  |
| 3   | <b>Classement</b> .....  | 4  |
| 4   | <b>Terminologie</b> .....  | 5  |
| 4.1 | Concepts, désignations et termes techniques du <i>guide</i> divergeant d'eCH .....                                 | 6  |
| 5   | <b>Le guide</b> .....  | 7  |
| 5.1 | Modèle d'évaluation de la performance et de la rentabilité des portails des administrations (vue d'ensemble) ..... | 7  |
| 5.2 | Contenu, destinataires et versions .....   | 7  |
| 5.3 | Structure.....   | 9  |
| 6   | <b>Entretien</b> .....   | 9  |
| 7   | <b>Exclusion de responsabilité – Droits de tiers</b> .....   | 9  |
| 8   | <b>Droits d'auteur</b> .....   | 10 |
|     | <b>Annexe A – Références &amp; bibliographie</b> .....   | 11 |
|     | <b>Annexe B – Collaboration &amp; vérification</b> .....   | 11 |
|     | <b>Annexe C – Abréviations</b> .....   | 11 |
|     | <b>Annexe D – Glossaire</b> .....  | 11 |

## 1 Statut du document

Le Comité d'experts a **approuvé** le présent document, lui conférant force normative pour le domaine d'application défini et dans les limites de validité fixées.

## 2 Domaine d'application

Le document auxiliaire «eCH-0142 Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails» assiste les décideurs et les responsables de l'information («version courte», all. et fr. voir annexe 2) ainsi que les responsables de la mise en œuvre de la cyberadministration, les responsables Internet, les analystes Internet, les responsables de la qualité et des processus («version technique», disponible uniquement en anglais voir annexe 1) dans la planification, le développement et l'amélioration de la performance des portails de leurs administrations.

Se pose alors la question principale suivante:

- *Comment augmenter la satisfaction des usagers et le pouvoir informationnel et réduire les frais d'exploitation sur les portails tout en optimisant l'accès aux informations?*

Le guide repose sur une approche issue du domaine de la gestion de la qualité: des principes et des instruments appropriés ainsi que des améliorations constantes et mesurables, appliquées au quotidien, accroissent la qualité de la performance, en termes d'information, d'un portail d'administratif.

## 3 Classement

Concernant le classement technique de [eCH-0142] en tant que résultat de la mise en œuvre de la *stratégie de cyberadministration de la Suisse* [STRATEGIE], se reporter aux documents eCH suivants sur le site [www.ech.ch](http://www.ech.ch):

### a) *Concepts organisationnels*

[eCH-0138] eCH-0138 Concept organisationnels pour la description et la documentation des tâches, prestations, processus et structures d'accès de l'administration publique de la Suisse

### b) *Règles relatives à la description*

[eCH-0139] eCH-0139 Règles relatives à la description de tâches et de structures de tâches dans l'administration publique suisse

[eCH-0073] eCH-0073 Règles relatives à la description des prestations dans l'administration publique suisse

[eCH-0140] eCH-0140 Règles relatives à la description et la représentation des processus dans l'administration publique suisse

- [eCH-0088] eCH-0088 Règles relatives à la description des démarches administratives en Suisse
- c) *Répertoires de référence*
- [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 prestations
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventaire des prestations de l'administration publique suisse

## 4 Terminologie

La norme [eCH-0138] regroupe différents termes techniques ayant trait aux activités administratives. Le graphique suivant offre une vue d'ensemble des plus importantes relations développées dans le cadre de [eCH-0138]:

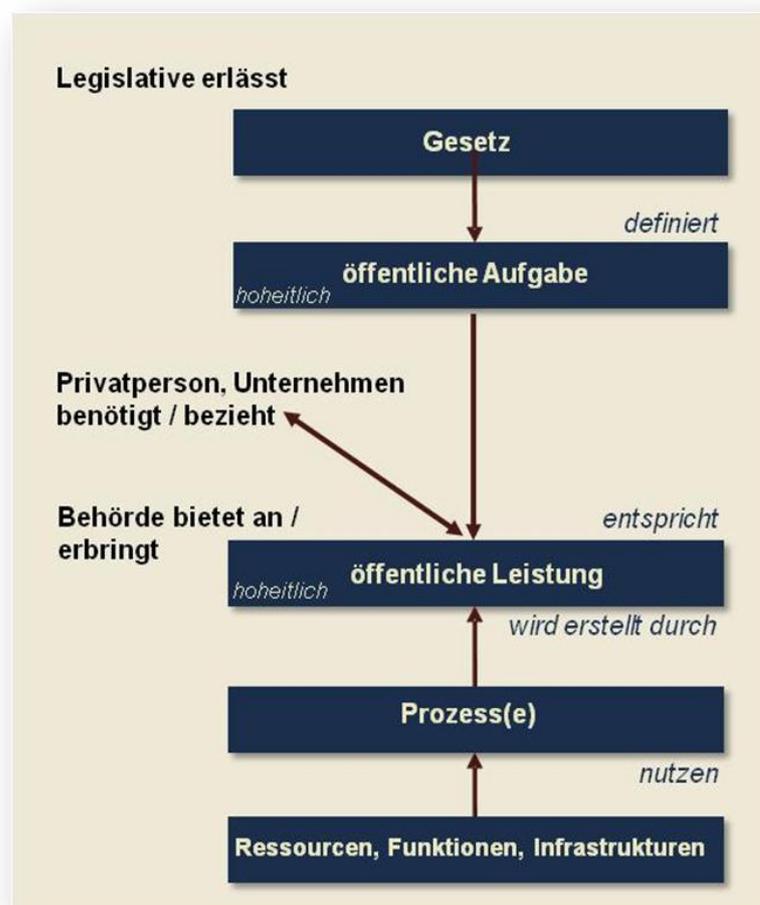


Fig. 1: termes de base relatifs à l'activité administrative selon [WIMMER]

Les lois définissent les *tâches publiques* (principe de légalité). Les tâches sont remplies en fournissant des *prestations publiques*. Les tâches publiques sont affectées à des niveaux de fin de l'Etat (Confédération, cantons, communes) et sont exécutées – conformément au principe de compétence – par des administrations autorisées. Les prestations publiques sont mises à disposition au moyen de processus.

#### 4.1 Concepts, désignations et termes techniques du *guide* divergeant d'eCH

Le *Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails* (annexes 1 et 2 de [eCH-0142]) a été élaboré dans le cadre d'un projet ne relevant pas de l'Association eCH. Par conséquent, les documents ne font ni directement, ni indirectement référence aux normes et documents auxiliaires eCH déjà existants.

Les concepts, termes et désignations employés dans le *guide* ne coïncident donc pas toujours avec les états de faits définis par eCH (cf. en particulier [eCH-0138]). Malgré ces différences, les termes du *guide* ne doivent pas être simplement considérés comme «incorrects». La structure terminologique de base du *guide* doit servir exclusivement à appréhender les problèmes et contextes complexes de la rentabilité des portails.

Une révision du *guide* n'étant pas prévue pour diverses raisons, le présent chapitre expose, de manière concise, les principales différences terminologiques. Dans le contexte de la cyberadministration, les termes de la norme [eCH-0138] font foi.

Avec cette restriction, la diffusion et l'utilisation du *guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails* en tant que document auxiliaire d'eCH sont indiquées.

##### Différences terminologiques:

###### a. «Utilisateur» / «User»

Le *guide* considère les utilisateurs des portails (des administrations) avant tout d'un point de vue «fonctionnel», c'est à dire en tant qu'«utilisateur» d'un «portail». Dans les documents d'eCH, le terme de portail sous-tend un concept public-politique. Les *bénéficiaires de prestations* sont évoqués essentiellement en qualité de *particuliers* ou d'*entreprises* (cf. [eCH 0049]), qui bénéficient ou utilisent une prestation publique. eCH introduit le terme «client» non sans une certaine retenue – justement parce que, dans le cas de prestations publiques, les «clients» sont souvent des bénéficiaires forcés. Le fait que l'administration publique soit tenue, à l'égard des bénéficiaires de prestations, à une compréhension des prestations («Décharge administrative») ou à une orientation vers les usagers (cf. [eCH-0126]) n'est pas en contradiction.

###### b. «Demande» / «Offre»

Les deux termes fondamentaux du *guide* reposent eux aussi sur une compréhension «fonctionnelle» plus concise; leur définition est insuffisante dans le contexte de la cyberadministration: le concept de la demande resp. de l'obtention de prestations publiques fonctionne avec les «situations de vie» et les «situations professionnelles» des bénéficiaires de prestations (cf. [eCH-0146]). Ceci permet de favoriser une configuration des portails des administrations qui soit axée sur la clientèle («Easy Government» dans [eCH-0126]). Les thèmes propres au client peuvent être associés aux prestations publiques (resp. avec des packs de services complets) qui leur correspondent au moyen de «catalogues thématiques» normalisés et axés sur des groupes cible précis (cf. [eCH-0049]). Toutefois, le guide attire par ailleurs l'attention sur le fait que les accès thématiques aux prestations publiques doivent être adaptés aux changements des exigences dans un souci d'optimiser les portails des administrations. Il est incontestable que, d'après le *guide*, l'offre de prestations publiques doit être normalisée à

l'échelon de la Suisse. eCH propose à cette fin l'*Inventaire des prestations de l'administration publique de la Suisse* [eCH-0070] comme *répertoire de référence*.

c. «Transaction»

Si l'on considère la question de la rentabilité, le *guide* met en avant la fréquence des différentes «transactions» que l'utilisateur effectue directement au moyen du portail. La trouvabilité directe et immédiate des «offres» peut permettre d'accroître la rentabilité des portails et ainsi de sensiblement réduire en particulier la charge au niveau du Back Office en cas d'échec des recherches (l'offre est introuvable, l'offre n'est pas normalisée).

Le concept organisationnel d'eCH concernant l'«Administration interconnectée en Suisse» [eCH-0126] est bien plus large: il met globalement en avant la réduction des activités du client et des contacts avec les administrations comme objectif de modernisation («no stop government»). La «décharge administrative» est obtenue par l'interconnexion des structures de distribution et de production entre les administrations.

## 5 Le guide

### 5.1 Modèle d'évaluation de la performance et de la rentabilité des portails des administrations (vue d'ensemble)

Bon nombre d'administrations sont confrontées à un même défi concernant la gestion de leurs portails: trouver un équilibre optimal entre la quantité d'informations mises à disposition et tenues à jour en ligne et les frais qui en découlent. L'impossibilité de consulter ou de mettre à disposition ces informations sur les portails engendre des frais supplémentaires évitables à la fois pour le client et pour les administrations. Les administrations sont contraintes de recevoir et de traiter de plus en plus de requêtes d'utilisateurs par E-mail, par téléphone etc. comme conséquence de l'offre imparfaite des portails des structures d'accès peu orientées sur les usagers. D'une part, les ressources de l'administration publique déjà très restreintes s'en trouvent encore grevées et d'autre part, le client encourt des frais de traitement supplémentaires.

Autre problème central de la gestion des informations, sélectionner et traiter les renseignements pertinents pour un portail à partir de la quantité considérable d'informations disponibles. En effet, un excès («overload») d'informations sur les portails peut également entraîner des coûts et des dépenses considérables.

### 5.2 Contenu, destinataires et versions

Le *guide* [eCH-0142] propose par conséquent un modèle de rentabilité pour l'optimisation de la performance des portails des administrations en matière d'information. Il faut à cet égard rechercher un équilibre entre les informations fréquemment demandés, c'est-à-dire considérés comme importants (par le client) d'une part et les frais d'exploitation et de mise à disposition qui y sont associés d'autre part. Le modèle de rentabilité est ainsi axé sur l'optimisation des coûts moyens par transaction informationnelle fructueuse. Le terme «transaction infor-

mationnelle fructueuse» désigne la prestation d'information fournie de façon satisfaisante par un portail en réponse à une requête concrète d'un client.

Le modèle de rentabilité peut être implémenté au moyen de quelques indicateurs-clés et d'une méthode d'inventaire transparente. Les indicateurs-clés mesurent la performance d'un portail administratif en termes d'informations, concernant notamment l'efficacité de la réponse aux requêtes et la pertinence des informations mises à disposition.

- Le modèle, les indicateurs-clés et la méthode d'inventaire sont les résultats du projet prioritaire B2.01 de cyberadministration «Accès aux prestations électroniques des administrations publiques (portails)» [catalogue], mené à bien par la Chancellerie fédérale entre 2007 et 2011.

Le guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails existe en deux versions différentes, à savoir:

1. la *version technique* détaillée, en anglais, qui s'adresse aux spécialistes, et
2. la *version courte* en allemand resp. en français, qui s'adresse aux décideurs ainsi qu'aux responsables de l'information.

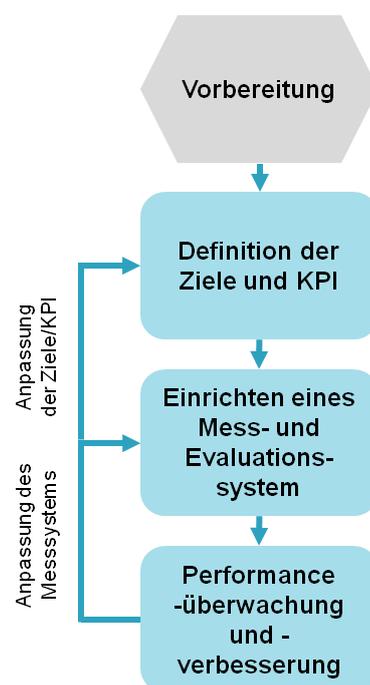
La *version courte* résume les plus importantes affirmations du guide, sans entrer dans les détails tels que les algorithmes et les statistiques. La *version courte* s'adresse en priorité aux décideurs et aux responsables de l'information au niveau communal, cantonal et fédéral, désireux de se faire rapidement une première idée. Il est recommandé aux analystes Internet et aux responsables de la qualité et des processus de lire la version technique.

Les deux versions peuvent être téléchargées sur le site [www.ch.ch/cantons](http://www.ch.ch/cantons).

### 5.3 Structure

L'introduction du guide traite d'un modèle pour l'accès aux informations et aux prestations et des autres aspects économiques des transactions informationnelles. Elle est suivie de trois parties:

- **1<sup>ère</sup> partie - Définition des objectifs et des *Key Performance Indicators* (indicateurs clé de performance):** cette partie met l'accent sur l'amélioration de la performance des portails de cyberadministration, qui tient compte de la satisfaction des usagers, des objectifs du propriétaire du portail et des coûts associés. Dans la première partie, une approche «top-down» est utilisée afin d'identifier les *indicateurs clé de performance (ICP)* pertinents. Tout commence par l'identification des parties prenantes (*stakeholders*) et la définition de leurs objectifs stratégiques. Les *indicateurs clé de performance (ICP)* en sont ensuite dérivés.
- **2<sup>ème</sup> partie – Mise en place d'un système de mesure et d'évaluation:** description des possibilités de mesurer les ICP et exemples de mesures correctives (si les objectifs ne sont pas atteints).
- **3<sup>ème</sup> partie – Surveillance et amélioration de la performance:** la dernière partie décrit la façon dont la surveillance et l'amélioration de la performance des portails des administrations peuvent être institutionnalisées.



## 6 Entretien

Le document auxiliaire [eCH-0142] fait l'objet d'un entretien de façon conforme aux directives de la norme [eCH-0003].

La *Chancellerie fédérale suisse* est responsable de l'entretien de l'*annexe 1* et de l'*annexe 2* à [eCH-0142].

## 7 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.

## 8 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 prestations, 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 Règles relatives à la description des prestations dans l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0088] eCH-0088 Règles relatives à la description des démarches administratives en Suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0126] eCH-0126 Concept organisationnel «Administration interconnectée de Suisse», cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0138] eCH-0138 Concept organisationnel concernant la description et la documentation des tâches, prestations, processus et structures d'accès de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0139] eCH-0139 Règles relatives à la description de tâches et de structures de tâches dans l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0141] eCH-0141 Règles relatives à la description et la structure de l'offre de prestations de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations (catalogues thématiques), cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [KATALOG] Catalogue des projets prioritaires (2007), cf. [www.egovernment.ch](http://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 Gestion des processus administratifs

## Annexe C – Abréviations

ICO Indicateur clé de performance

## Annexe D – Glossaire

La norme [eCH-0138] contient un récapitulatif (glossaire) des termes techniques employés dans le présent document.