

## eCH-0140 Règles relatives à la description et à la représentation de processus de l'administration publique suisse

<b>Titre</b>	Règles relatives à la description et à la représentation de Processus de l'administration publique suisse («Règles eCH relatives à la description pour les processus / norme BPMN»)
<b>Code</b>	eCH-0140
<b>Type</b>	Norme
<b>Stade</b>	Déployé
<b>Version</b>	1.00
<b>Statut</b>	Approuvé
<b>Validation</b>	2012-03-21
<b>Date de publication</b>	2015-10-19
<b>Remplace</b>	
<b>Langues</b>	Allemand, français
<b>Auteurs</b>	Groupe spécialisé Processus administratifs Christelle Desobry, Chancellerie fédérale, <a href="mailto:christelle.desobry@bk.admin.ch">christelle.desobry@bk.admin.ch</a> ; Peter Opitz, Opitz New Media AG, <a href="mailto:peter.opitz@onm.ch">peter.opitz@onm.ch</a> ; Marc Schaffroth, Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC), <a href="mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch">marc.schaffroth@isb.admin.ch</a> ; Stefan Schneider, Chancellerie fédérale, <a href="mailto:stefan.schneider@bk.admin.ch">stefan.schneider@bk.admin.ch</a>
<b>Editeur / distributeur</b>	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>

### Condensé

La norme [eCH-0140] stipule les règles relatives à la description homogène et à la représentation graphique (notation) des processus de l'administration publique suisse.

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

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Statut et stade de maturité</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>But</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Classification</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Terminologie</b> .....	<b>4</b>
	4.1 Processus.....	4
	4.1.1 Processus «local» .....	5
	4.1.2 Processus de coopération (processus «public»).....	5
	4.2 Autres notions.....	7
<b>5</b>	<b>Règles relatives à la documentation</b> .....	<b>8</b>
	5.1 Liste des caractéristiques de description.....	8
	5.2 Notation graphique (norme BPMN) .....	11
<b>6</b>	<b>Exemple de mise en œuvre</b> .....	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Mise à jour</b> .....	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Considérations de sécurité</b> .....	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Exclusion de responsabilité - droits de tiers</b> .....	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>Droits d'auteur</b> .....	<b>13</b>
	<b>Annexe A – Références &amp; bibliographie</b> .....	<b>15</b>
	<b>Annexe B – Collaboration &amp; vérification</b> .....	<b>16</b>
	<b>Annexe C – Abréviations</b> .....	<b>16</b>
	<b>Annexe D – Glossaire</b> .....	<b>16</b>

## 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-0140] est au stade «*déployé*». Elle est utilisée par plusieurs autorités dans l'administration publique suisse.

## 2 But

La description homogène ainsi que la documentation systématique et structurée des tâches, prestations, processus et structures d'accès de l'administration publique constituent une base de coopération inter-administrations et servent à l'établissement et à la promotion de la cyberadministration en Suisse (cyberadministration).

La norme [eCH-0140] contient les règles relatives à la description homogène et à la représentation graphique (notation) des processus de l'administration publique suisse. Elle permet de représenter tant les contextes liés à une organisation («locaux») qu'interorganisations, c'est-à-dire les points de vue coopératif dans les affaires administratives.

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

## 3 Classification

Pour connaître la classification fonctionnelle de [eCH-0140] 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](http://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](http://www.ech.ch)

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

### d) *Aides à la mise en œuvre*

[eCH-0074]

eCH-0074 Représentation graphique des processus - L'utilisation de BPMN du point de vue des affaires, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)

[eCH-0096]

eCH-0096 Starter Kit BPM, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)

## 4 Terminologie

### 4.1 Processus

Définition [FISCHERMANN], p.100<sup>1</sup>:

*«Un processus est une structure, dont les éléments sont des activités, des services exécutants, des prestations (autres processus), des moyens matériels, des informations, qui sont liés par des rapports consécutifs matériels et logiques. En outre, leurs dimensions sont également matérialisées en termes de temps, d'espace et de quantité. Un processus a un événement de départ et un événement de fin définis. Le résultat («Output») d'un processus est une prestation (ou produit) pour un client interne ou externe (bénéficiaire).»*

Il est par ailleurs nécessaire d'établir une distinction entre les différentes perspectives de processus et les niveaux de pilotage et de compétence qui y sont associées, pour la compréhension des formes interconnectées de coopération. En fonction des intérêts des acteurs, les points de vue suivants sur les processus administratifs sont opportuns:

- le point de vue, lié à l'organisation, d'une unité administrative sur les processus dans son propre domaine de compétence (processus «locaux» ou la vue «de l'intérieur vers l'extérieur»);
- le point de vue collaboratif entre organisations, orienté sur le pilotage ou la coopération des différents acteurs indépendants dans la procédure administrative (processus «public» ou point de vue de coopération à convenir entre les partenaires indépendants);
- le point de vue du bénéficiaire de prestations sur la «démarche administrative», c'est-à-dire les interactions avec les services administratifs que la loi impose au client dans le cadre de la procédure et à effectuer de manière opérationnelle;
- le point de vue du bénéficiaire des prestations («client») sur son propre processus («processus client»), à partir duquel il doit ponctuellement interagir avec les autorités (ex. pour un projet de construction).

Les différents points de vue décrits ci-dessus (perspectives) sur l'élaboration de prestations peuvent être regroupés sous forme d'une «architecture de processus». Cela permet en outre de développer entre les différents acteurs une compréhension commune de la coopération entre administrations, c'est-à-dire de l'interaction entre les processus «locaux» autonomes dans une procédure transversale.

---

<sup>1</sup> La définition de G. Fischermanns: *Praxishandbuch Prozessmanagement, 2010 Giessen* a été légèrement adaptée.

#### 4.1.1 Processus «local»

Pour des raisons évidentes, ce qui préoccupe avant tout les services administratifs, c'est que leurs propres processus «locaux» (vue intérieure de l'organisation sur les processus) soient compris et gérés de manière adéquate dans le cadre de la gestion des processus administratifs. Le point de vue lié à l'organisation de l'«intérieur» vers l'«extérieur» reflète les besoins organisationnels définis au niveau «local», tant selon une orientation stratégique qu'une maîtrise technique des processus dans le propre domaine de compétence.

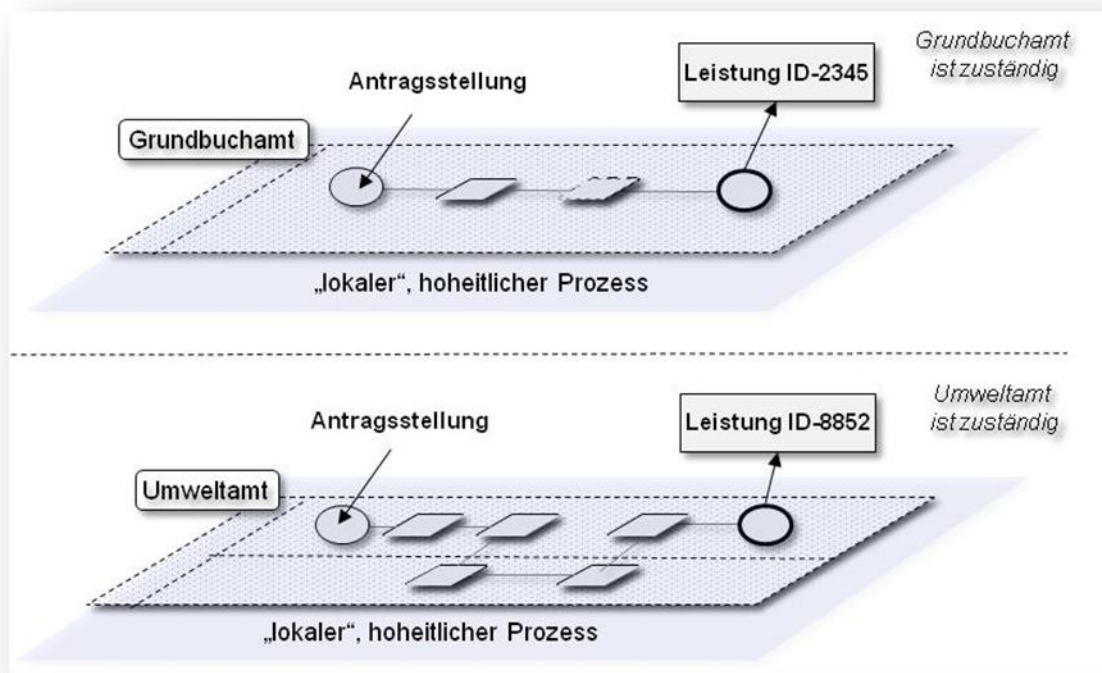


Fig.1: Point de vue, lié à l'organisation, sur les prestations et processus

#### 4.1.2 Processus de coopération (processus «public»)

Le concept cadre de l'«administration interconnectée en Suisse» (voir [eCH-0126]) montre comment des processus clients continus peuvent être créés à travers l'interconnexion des prestations et processus «continus» entre administrations : il en résulte un allègement de la charge administrative pour les entreprises et les particuliers, en démantelant de manière ciblée les structures en silo et les «voies à sens unique» des processus, sans pour autant toucher au principe de compétence étatique.

L'interopérabilité organisationnelle concernant les services administratifs présuppose une «vue extérieure» convenue et portée par tous, c'est-à-dire une compréhension commune de la cohésion des prestations et processus entre les administrations. L'intégration des processus passe en outre par la normalisation, l'harmonisation et l'intégration, entre administrations, des informations liées aux prestations et processus (répertoires des références). D'un point de vue coopératif, il suffit cependant de rendre techniquement transparents uniquement

les événements de prestation, opérations, transitions de traitement, participants etc., qui sont nécessaires à la coopération réglée et coordonnée. Les processus «locaux» n'en sont pas directement impactés.

- Conformément à la norme *Business Process Model and Notation (BPMN)*<sup>2</sup> (voir [eCH-0140]), l'on utilise également les expressions processus de coopération ou processus «public» pour représenter les opérations coopératives.

Du point de vue de l'élaboration coopérative des prestations, les processus de production «locaux» représentent des «black boxes». En présupposant notamment que les règles eCH relatives à la description et à la documentation sont respectées, il n'est pas techniquement nécessaire d'influer de l'extérieur sur le déroulement de processus «locaux» – dans les faits, ceci est également défendu sur la base des compétences ancrées dans le droit souverain.

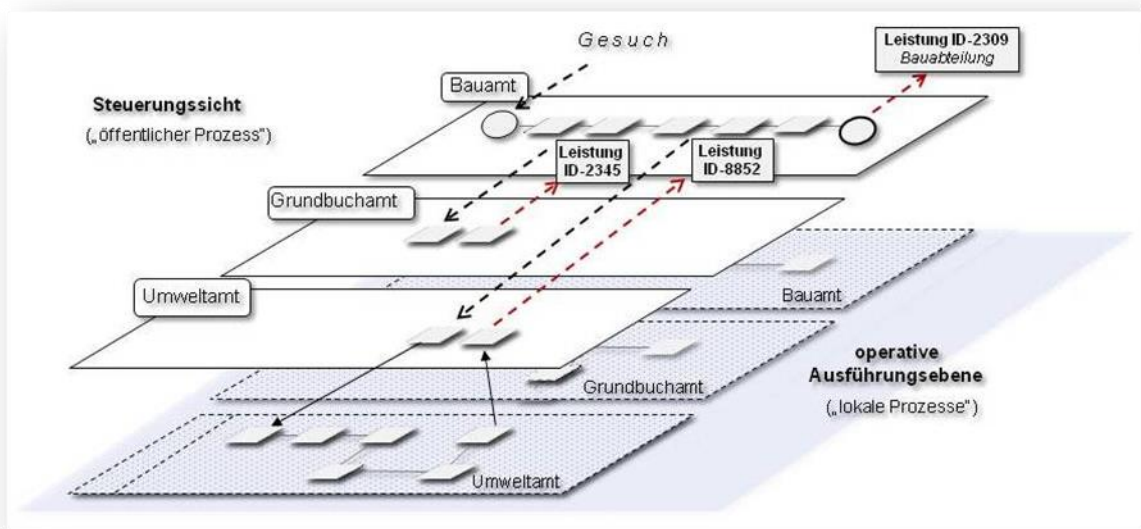


Fig.2: Le processus «public» décrit, du point de vue d'un pilotage commun, l'interaction des acteurs «locaux» lors de l'élaboration coopérative de prestations

<sup>2</sup> Voir à ce sujet *Object Management Group*, [www.omg.org](http://www.omg.org). Lien vers le Standard *Business Process Model And Notation* (dans les versions antérieures à la version 2, la désignation est: *Business Process Modeling Notation (BPMN)*): voir [www.omg.org/spec/BPMN/](http://www.omg.org/spec/BPMN/) ainsi que [http://de.wikipedia.org/wiki/Business\\_Process\\_Modeling\\_Notation](http://de.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Modeling_Notation).

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]:

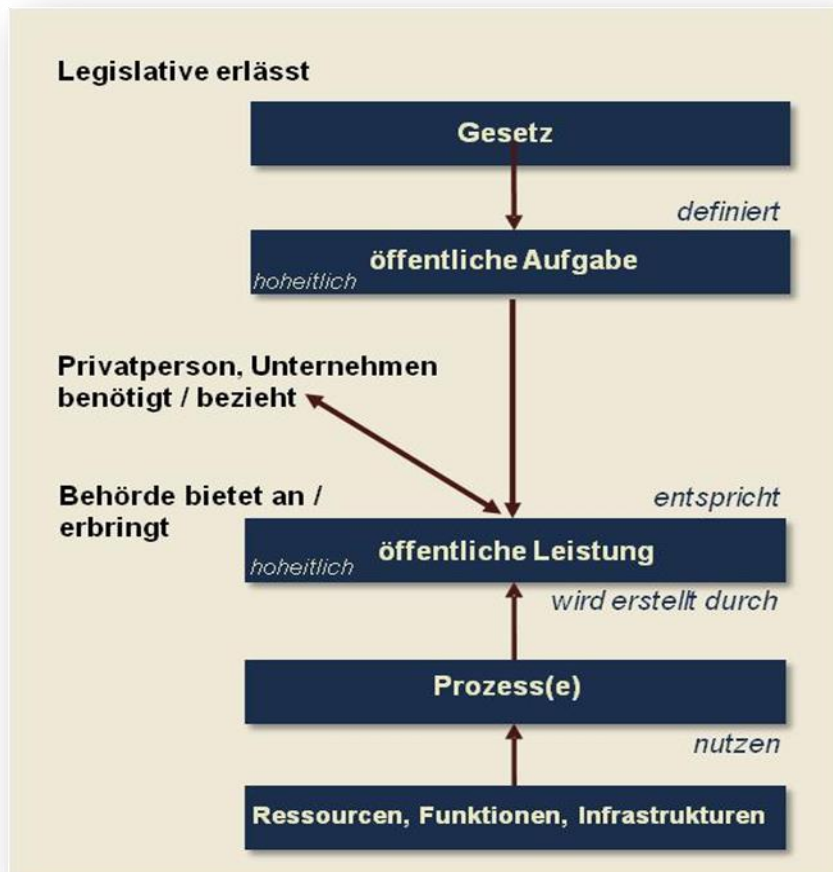


Fig.3: Notions fondamentales relatives à l'administration selon [WIMMER]

## 5 Règles relatives à la documentation

Les processus de l'administration publique suisse sont décrits de manière homogène sur la base d'une *liste* standardisée de *caractéristiques de description des prestations* (*chapitre 5.1*) ainsi que d'une notation standardisée pour la représentation des processus (*chapitre 5.2*). Des normes complémentaires peuvent s'appliquer aux différentes caractéristiques. .

### 5.1 Liste des 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. La norme de notation graphique pour les processus administratifs (BPMN, voir chapitre 5.2.) prescrit en outre les nombreuses éléments de description.

- **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 du processus	Numéro d'identification univoque d'un processus <u>Exemple</u> : «495»	<i>obligatoire</i>	Voir [eCH-0073], caractéristique Identification de la prestation
02	Nom du processus	Nom d'un processus [substantif + verbe] <u>Exemple</u> : «Contrôler la demande de permis de construire» (processus)	<i>obligatoire</i>	Voir [eCH-0073], caractéristique Nom de la prestation
03	Résultat du processus	Le résultat d'un processus est une prestation. La caractéristique «Résultat du processus» est ainsi identique à la caractéristique n° 03 «Résultat de la prestation» selon [eCH-0073]. <u>Exemple</u> : «Décision concernant la demande de permis de construire»	<i>obligatoire</i>	Voir [eCH-0073], caractéristique Prestation
04	Responsable du processus	Personne qui assume le rôle d'un responsable de processus <sup>3</sup>	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
05	Pilote du processus	Personne qui assume le rôle d'un pilote de processus <sup>4</sup>	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire
06	Représentation graphique du processus	Représentation graphique du processus (selon le diagramme de collaboration BPMN)	<i>facultatif</i>	Voir chapitre 5.2 ainsi que [eCH-0074]
07	Autres renseignements concernant le	Autres renseignements (détails) concernant le processus	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par le prestataire

<sup>3</sup> Le responsable de processus (process owner) est responsable de la validation des processus (processus de référence) et assume la pleine responsabilité pour les prestations produites (fonction de ligne, ex. chef de service), voir [FISCHERMANN], p.440 et suivante.

<sup>4</sup> Le pilote de processus veille à l'exécution opérationnelle, conforme aux règles, des processus (fonction de ligne), voir [FISCHERMANN], page 440 et suivante.

	processus			
--	-----------	--	--	--

## 5.2 Notation graphique (norme BPMN)

La documentation des processus sur la base des caractéristiques standardisés est complétée par une représentation graphique standardisée (notation) des processus:

Les diagrammes de processus et sous-processus sont établis selon la norme indépendante des produits

### **Business Process Model and Notation (BPMN), version 2.0<sup>5</sup>**

(remarque: la désignation de la norme avant la version 2.0 était: *Business Process Modeling Notation*).

Concernant la documentation technique des processus administratifs, le type de diagramme BPMN appliqué est le «diagramme de collaboration».

Remarques concernant les documents eCH complémentaires à la norme BPMN ([www.ech.ch](http://www.ech.ch)):

- Le document auxiliaire eCH-0074 *Représentation graphique des processus administratifs (BPMN)* [eCH-0074] propose une entrée en matière orientée sur la pratique à la représentation BPMN des processus administratifs.
- Le document auxiliaire eCH-0096 *BPM Starter Kit* [eCH-0096] contient, outre le *Guide de projet BPM eCH*, un *outil de documentation BPMN eCH* en utilisation libre, qui favorise une entrée en matière rapide et sans complication (voir [www.ech-bpm.ch](http://www.ech-bpm.ch)). BPMN est aujourd'hui proposé dans de nombreux outils de modélisation des processus et suites BPM professionnelles courantes sur le marché.

---

<sup>5</sup> Voir à ce sujet *Object Management Group*, [www.omg.org](http://www.omg.org). Lien vers le Standard *Business Process Model and Notation (BPMN)*: [www.omg.org/spec/BPMN/](http://www.omg.org/spec/BPMN/).

## 6 Exemple de mise en œuvre

La figure suivante présente un exemple de modélisation BPMN pour le processus «Statuer sur une demande de licence générale d'importation (LGI)» (voir également à ce sujet [eCH-0074]).

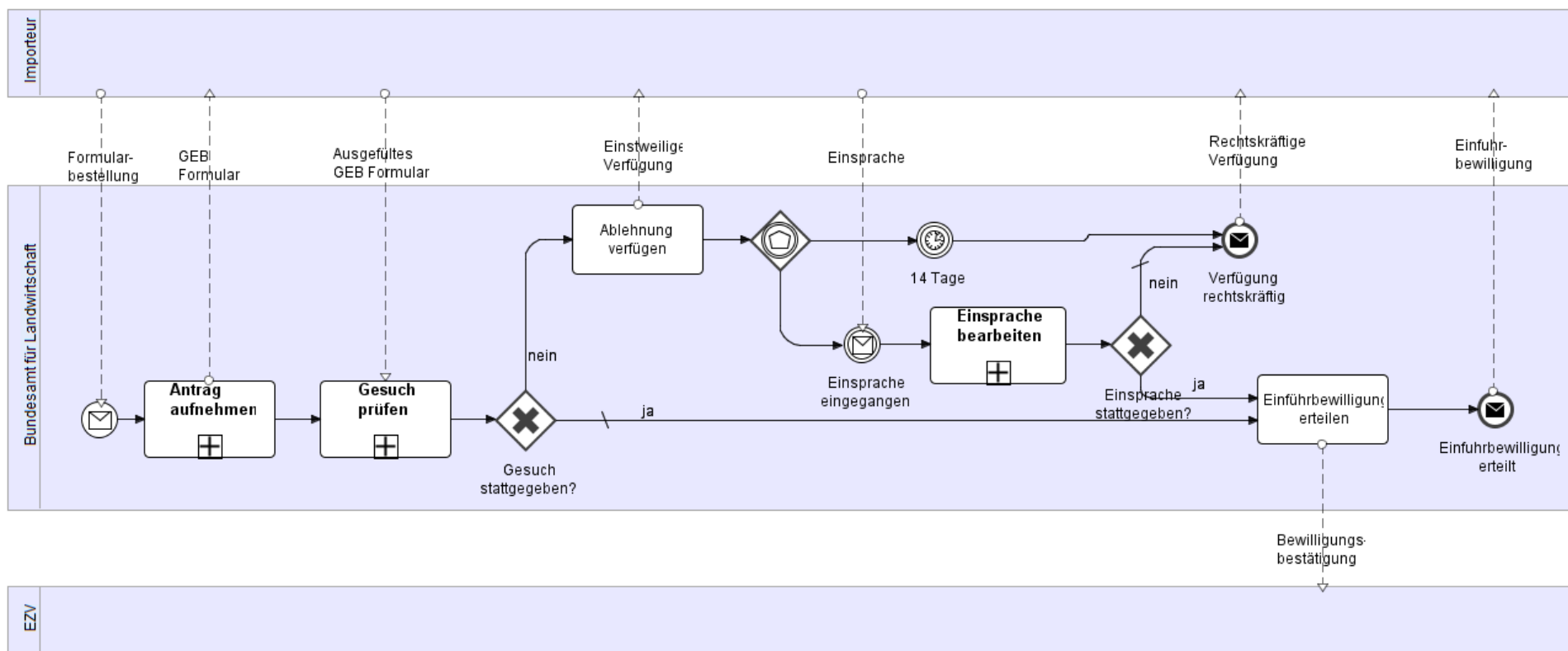


Fig. 4: Exemple de modélisation BPMN «Statuer sur une demande de licence générale d'importation (LGI)»

La norme [eCH-0140] 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-0140].

## 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 – Références & bibliographie

- [eCH-0003] eCH-0003 Guide pour l'approbation des propositions, cf. [www.ech.ch](http://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](http://www.ech.ch)
- [eCH-0070] eCH-0070 Inventaire des prestations de l'administration publique suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0073] eCH-0073 Règles relatives à la description des prestations de l'administration publique suisse, voir [www.ech.ch](http://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](http://www.ech.ch)
- [eCH-0088] eCH-0088 Règles relatives à la description des démarches administratives de la Suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0096] eCH-0096 Starter Kit BPM, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0126] eCH-0126 Concept cadre «Administration interconnectée en Suisse», voir [www.ech.ch](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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», voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [FISCHERMANN] Fischermanns, G.: Praxishandbuch Prozessmanagement, 2010 Giesen
- [STRATEGIE] Stratégie suisse de cyberadministration (2007), voir [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 eCH Processus administratifs

## **Annexe C – Abréviations**

CF                      Chancellerie fédérale  
BPMN                  Business Process Model and Notation  
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].