
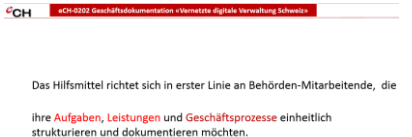




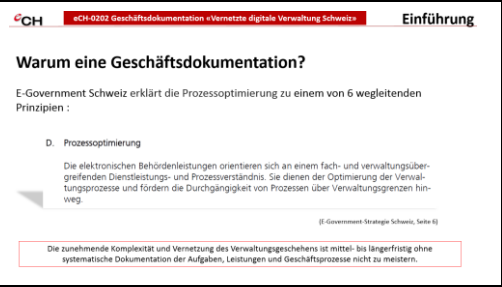
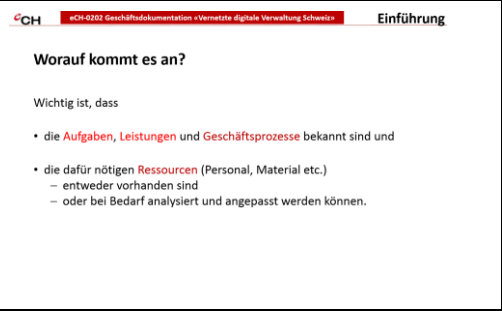
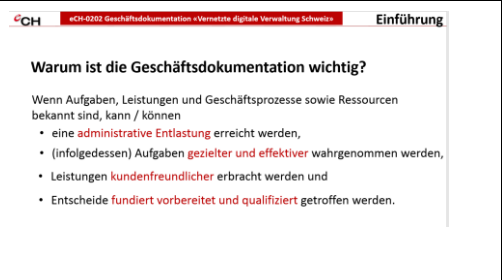
# Annexe à eCH-0202 Documentation des affaires Administration numérique interconnectée

<b>Nom</b>	Annexe à la Documentation des affaires Administration numérique interconnectée
<b>eCH- nombre</b>	eCH-0202
<b>Catégorie</b>	Document auxiliaire
<b>Version</b>	1.0
<b>Statut</b>	approuvé
<b>Date de décision</b>	2017-09-06
<b>Date de publication</b>	2018-01-09
<b>Langues</b>	Allemand (original), français (traduction)
<b>Auteurs</b>	<p>Groupe spécialisé Processus d'affaires</p> <p>Nina Klingler, nk consulting GmbH, <a href="mailto:nina.klingler@nkconsulting.ch">nina.klingler@nkconsulting.ch</a> (annexes 1 et 2)</p> <p>Thomas Schärli, schärli share, <a href="mailto:thomas.schaerli@gmail.com">thomas.schaerli@gmail.com</a> (annexes 1 et 2)</p> <p>Marc Schaffroth, Unité de pilotage informatique de la Confédération, <a href="mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch">marc.schaffroth@isb.admin.ch</a> (document introductif)</p>
<b>Éditeur /Distribution</b>	<p>Association eCH, Mainaustrasse 30, case postale, 8034 Zurich</p> <p>T 044 388 74 64, F 044 388 71 80</p> <p><a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a> / <a href="mailto:info@ech.ch">info@ech.ch</a></p>

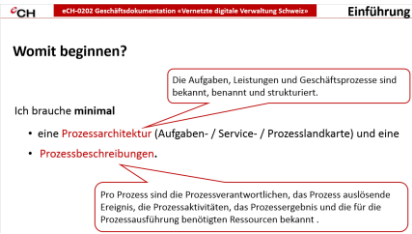

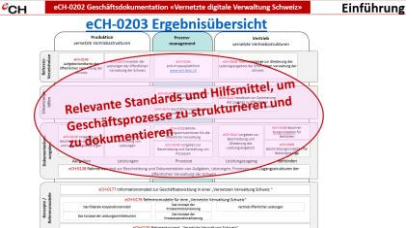
## eCH-0202: Annexe 2











Texte d'accompagnement pour le document auxiliaire eCH-0202 Documentation des affaires (présentation dans l'annexe 1)

No.	Durée	Diapo	Texte d'accompagnement
1	30 sec.		<p>Bienvenue à cette présentation animée sur la <b>documentation des affaires dans une «administration numérique interconnectée de la Suisse»</b>.</p> <p>«Documentation des tâches, prestations et processus», «orientation des processus», tels sont les mots clé que l'on entend souvent dans le domaine de la cyberadministration et dans l'administration au jour le jour. Pourtant comment peut-on les appliquer dans la pratique?</p>
2	25 sec.		<p>C'est à cette question qu'au cours des 15 prochaines minutes, nous allons nous efforcer avec cette présentation (<u>annexe 1</u> à eCH-0202) d'apporter une réponse du point de vue des règles et aides à la mise en œuvre élaborées par l'association eCH, à l'attention des employés des autorités chargés de la structuration et de la documentation des tâches, prestations et processus d'affaires de leur organisation.</p>
3	20 sec.		<p>La présentation comprend deux parties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La première partie</b> sert d'introduction aux normes et documents auxiliaires eCH qui revêtent un intérêt pour le thème.</li> <li>• <b>La deuxième partie</b> en expose la mise en œuvre pratique dans les villes de Granges et de Lucerne.</li> </ul>











No.	Durée	Diapo	Texte d'accompagnement
4	3 sec.		1 <sup>ère</sup> partie: Introduction
5	40 sec.		<p>D'où vient cette exigence de documentation des tâches, prestations et processus d'affaires?</p> <p>La <b>stratégie suisse de cyberadministration</b> stipule que l'<b>optimisation des processus</b> est l'un des 6 principes fondateurs. La <b>modernisation de l'administration</b> est en outre un postulat central de la stratégie numérique suisse.</p> <p>Pour pouvoir ainsi satisfaire aux exigences imposées à une administration résolument tournée vers l'avenir, les processus à long et moyen terme doivent être documentés de façon systématique, condition sine qua non d'une «administration numérique interconnectée en Suisse».</p>
6	40 sec.		<p>Mais quelle façon de faire offre les meilleures chances de réussite et par quoi est-il préférable de commencer?</p> <p>Pour commencer, il est important que les tâches, prestations et processus d'affaires soient bien connus et décrits. Avec documentation des processus se pose rapidement la question des ressources nécessaires au traitement du processus (tels que ressource humaines, outils informatiques ou matériel). Peut-être celles-ci sont-elles insuffisantes voire non disponibles ou mal utilisées. En d'autres termes, cela peut valoir la peine, en cas de besoin, d'analyser et d'optimiser, le cas échéant, les processus.</p>
7	40 sec.		<p>Dans le contexte de la <b>stratégie suisse de cyberadministration</b>, l'acceptation et la documentation des tâches, prestations et processus d'affaires constituent une base importante pour une autorité tournée vers l'avenir et tenue à un devoir d'efficacité et d'efficacéité.</p> <p>En effet, des processus et des ressources documentés et donc bien connus permettent</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'alléger la charge administrative et</li> <li>• (par conséquent) d'accomplir les tâches de manière mieux ciblée et plus efficace et</li> <li>• de gagner en convivialité lors de la fourniture des prestations et</li> </ul>

No.	Durée	Diapo	Texte d'accompagnement
			<ul style="list-style-type: none"> <li>de prendre des décisions sur la base d'une préparation étayée et qualifiée.</li> </ul>
8	105 sec.	<p>eCH eCH-0202 Geschäftsdokumentation «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz» Einführung</p> <p><b>Ein gemeinsames fachliches Verständnis</b></p> <p>kann dank einer einheitlichen Geschäftsdokumentation den Behörden das Leben erleichtern.</p> <p><b>zum Beispiel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beim Treffen von Allokationsentscheiden,</li> <li>• beim Prüfen der Voraussetzungen, Lösungsvarianten usw. für Gemeindefusionen oder -Kooperationen,</li> <li>• im Zusammenhang auf ein allfälliges Outsourcing öffentlicher Leistungen,</li> <li>• bei der Aufnahme und Definition von Anforderungen bei Öffentlichen Ausschreibungen,</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Orienter les activités d'affaires sur les processus permet d'aboutir à une compréhension technique commune, de rendre les «interfaces» transparentes et de soutenir les autorités dans l'exécution des affaires. Les scénarios suivants en sont de bonnes illustrations:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une commune doit prendre une décision d'allocation de ressources. Elle est par exemple confrontée à la question de savoir si le nouveau dépôt de pompiers doit être bâti par la seule commune ou dans le cadre d'une entente intercommunale. Il est possible, à partir des processus, de jauger les retombées de la décision sur les ressources humaines internes ou quels seront les processus, qui ne sont éventuellement concernés qu'indirectement par la décision, mais qui devront malgré tout être adaptés voire totalement révisés.</li> </ul> <p>Ce scénario peut en outre être envisagé dans le cas de l'assistance à l'élaboration de variantes de solution pour les coopérations entre administrations ou les fusions de communes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La documentation des processus fournit donc des indications relatives au contrôle d'une externalisation (outsourcing) de prestations, comme la gestion par des prestataires privés des données portant sur l'aménagement du territoire et le cadastre des conduites.</li> <li>• Les processus jouent un rôle central lors de l'exécution d'appels d'offres publics. Les exigences imposées aux systèmes informatiques actuels et futurs peuvent être recueillies et décrites de manière systématique tout au long des processus concernés. La solution suivante ne s'articule donc pas exclusivement autour des fonctions, mais des opérations du point de vue de l'activité des affaires.</li> </ul>

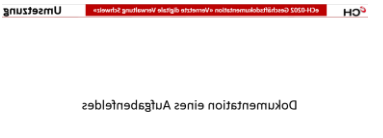
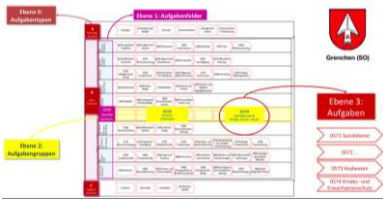


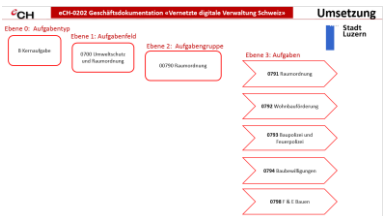
9	45 sec.	 <p>Womit beginnen?</p> <p>Die Aufgaben, Leistungen und Geschäftsprozesse sind bekannt, benannt und strukturiert.</p> <p>Ich brauche <b>minimal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine <b>Prozessarchitektur</b> (Aufgaben- / Service- / Prozesslandkarte) und eine</li> <li>• <b>Prozessbeschreibungen</b>.</li> </ul> <p>Pro Prozess sind die Prozessverantwortlichen, das Prozess auslösende Ereignis, die Prozessaktivitäten, das Prozessergebnis und die für die Prozessausführung benötigten Ressourcen bekannt.</p>	<p>Que faut-il à présent pour mettre en œuvre une documentation des affaires capable de satisfaire également aux scénarios évoqués?</p> <p>Il faut au minimum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une architecture des processus et</li> <li>• des descriptions des processus.</li> </ul> <p>La définition de l'architecture des processus implique que les tâches, prestations et processus d'affaires sont connus, cités et répertoriés de manière structurée.</p> <p>Grâce aux descriptions des processus, les responsables du processus (<a href="#">titulaire du processus</a>), l'événement déclenchant le processus, les activités du processus, le résultat du processus et les ressources nécessaires à l'exécution du processus (comme les rôles) sont connus pour chaque processus.</p>
10	40 sec.	 <p>Wie hilft mir eCH beim Aufbau der Geschäftsprozessdokumentation?</p> <p>Der Verein eCH stellt Standards, Hilfsmittel und Best Practices zur Verfügung.</p> <p>Diese werden im Folgenden vorgestellt.</p>	<p><b>L'association eCH met à disposition des normes, documents auxiliaires et Best Practices</b> pour l'organisation et la réussite du lancement d'une documentation des affaires. Ceux-ci sont en libre accès sur le site de l'association <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>. Tous les documents eCH peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Web eCH.</p> <p>Les documents eCH présentant un intérêt pour la conception d'une documentation des processus satisfaisant aux exigences imposées par la <b>stratégie suisse de cyberadministration</b> vont vous être exposés dans la suite de la présentation.</p>
11	30 sec.	 <p>eCH-0203 Ergebnisübersicht</p> <p>Relevante Standards und Hilfsmittel, um Geschäftsprozesse zu strukturieren und zu dokumentieren</p>	<p>La <a href="#">Carte des résultats eCH-0203</a> fournit une vue d'ensemble de tous les documents présentant un intérêt pour la structuration et la documentation des tâches, prestations et processus d'affaires.</p>

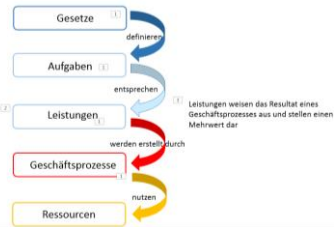
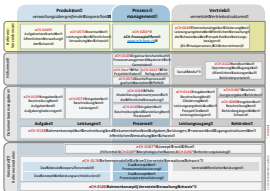
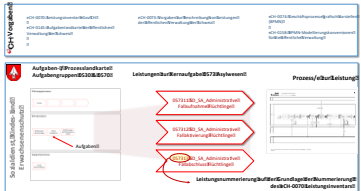
12	3 sec.	  <b>TEIL 2</b> <b>Umsetzung</b>	Voyons à présent comment s'y prendre pour structurer la documentation des affaires selon eCH à partir de deux exemples de mises en œuvre indépendantes l'une de l'autre – celui de la <b>ville de Granges</b> et celui de la <b>ville de Lucerne</b> .
13	15 sec.	   <b>Leitbegriffe der Geschäftsprozessdokumentation</b>  In welcher Beziehung stehen diese Begriffe zueinander?	Avant de vous présenter les exemples de mises en œuvre des villes de Granges et de Lucerne, nous souhaitons toutefois vous expliquer <b>5 termes</b> fondamentaux employés dans les documents eCH et les rapports entre chacun d'entre eux.
14	45 sec.	   	Afin de bien comprendre comme les processus d'affaires sont structurés – c'est-à-dire classés dans une carte des processus, il est important de se souvenir que le mandat de travail d'une administration publique est ancrée dans la législation. Cela signifie que <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>les lois</b> définissent les tâches d'une administration.</li> <li>• ces <b>tâches</b> correspondent à ce que l'on appelle des prestations (ou services).</li> <li>• les <b>prestations</b> sont à leur tour créées par des processus d'affaires.</li> <li>• les <b>processus d'affaires</b> utilisent des ressources comme les ressources humaines, les systèmes informatiques, le mobilier, la téléphonie etc. pour l'exécution.</li> </ul>
15	40 sec.	<p>Die in den Gesetzen definierten Aufgaben von Behörden sind in verschiedenen Gemeinden und Kantonen mehrheitlich die gleichen.</p> <p>Deshalb eignen sie sich sehr gut als generische Grundlage für die hierarchische Strukturierung von Leistungen und Geschäftsprozessen.</p> <p>Die Behördenaufgaben wurden von eCH in eine Landkarte eingeordnet, die mehrere Ebenen kennt. Die sogenannte <b>Aufgabenlandkarte</b> dient als Strukturierungsaster für die Prozessarchitektur einer Behörde.</p>	Les <b>tâches</b> des autorités définies dans les <b>lois</b> sont globalement les mêmes dans différentes communes et cantons. C'est pourquoi ils constituent une très bonne base générique pour la structuration hiérarchique des <b>prestations</b> et <b>processus d'affaires</b> . Les tâches des autorités ont été classées par l'association eCH dans une <b>carte</b> organisée en plusieurs niveaux. Cette fameuse carte des tâches sert de matrice de structuration pour l'architecture des processus d'une autorité.

<p>16</p>	<p>5 sec.</p>		<p>Les villes de Granges et Lucerne ont utilisé la <a href="#">eCH-0145 Carte des tâches de l'administration publique suisse</a> comme matrice afin de créer la carte de leurs propres processus.</p>
<p>17</p>	<p>20 sec.</p>		<p>La <a href="#">eCH-0145 carte des tâches</a> est organisée en trois domaines principaux appelés <b>types de tâche</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. <i>Tâches de direction</i></li> <li>B. <i>Tâches essentielles</i></li> <li>C. <i>Tâches d'appui</i></li> </ul>
<p>18</p>	<p>85 sec.</p>		<p>Ces trois types de tâche contiennent des <b>champs de tâche</b>.</p> <p>Le <b>type de tâche</b> «<i>Tâche essentielle</i>» contient par exemple le <b>champ de tâche</b> «<i>0500 Sécurité sociale</i>».</p> <p>Ce <b>champ de tâche</b> contient à son tour des <b>groupes de tâches</b>. Pour rester sur notre exemple – le <b>champ de tâche</b> «<i>0500 Sécurité sociale</i>» est subdivisé en <b>groupes de tâches</b> comme «<i>0510 Maladie et accident</i>», «<i>0520 Invalidité</i>» ou «<i>0530 Vieillesse et survivants</i>».</p> <p>Pour finir, ces <b>groupes de tâches</b> contiennent les différentes <b>tâches</b>. Le <b>groupe de tâches</b> «<i>0570 Aide sociale et asile</i>» contient les <b>tâches</b> «<i>0571 Aides</i>», «<i>0572 Aide économique</i>» etc.</p> <p>La structuration hiérarchique présentée ici peut être reprise grosso modo par toutes les administrations publiques – Confédération, canton ou commune. Granges et Lucerne l'ont testée. Voici le résultat:</p>

<p>19</p>		<p>eCH «CH-0202 Geschäftsdokumentation «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz» Umsetzung</p> <p>Hierarchisch aufgebaute Aufgabenlandkarte gemäss eCH</p>  	<p>Indépendamment l'une de l'autre, les villes de Granges et de Lucerne sont arrivées à la conclusion que l'utilisation de la <a href="#">carte des tâches eCH-0145</a> représentait un gain de temps lors de la préparation d'une carte des processus locaux – avec pour effet collatéral de permettre une meilleure comparaison avec les cartes des processus d'autres communes.</p>
<p>20</p>		<p>eCH «CH-0202 Geschäftsdokumentation «Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz» Umsetzung</p>   <p>Gemäss Aufgabenlandkarte eCH-0145 übernommen</p>	<p>A <b>Granges</b>, la carte des tâches a été reprise à l'identique, à quelques petites exceptions près.</p>
<p>21</p>		  <p>13-13 von 13 Aufgabenlandkarte eCH-0145 übernommen</p>	<p>Il en va de même pour la <b>ville de Lucerne</b>: les deux exemples de mise en œuvre ne divergent l'un de l'autre qu'en apparence seulement.</p>
<p>22</p>		 	<p>La représentation de la carte des tâches eCH n'est pas cantonnée aux seuls niveaux supérieurs de l'architecture des processus:</p> <p>Penchons-nous à présent sur la répartition des processus essentiels dans les <b>champs de tâche</b> en prenant l'exemple de <b>Granges</b>. À cette fin, nous reprenons les <b>champs de tâche</b> «0500 Sécurité sociale» et «700 Protection de l'environnement et Aménagement du territoire».</p>
<p>23</p>		 	<p>On retrouve également les mêmes <b>champs de tâche</b> sous un numéro identique dans la carte des processus de la ville de Lucerne.</p>





24			<p>Penchons-nous à présent en détail sur la façon dont Granges a organisé le <b>champ de tâche</b> «0500 Sécurité sociale» et Lucerne le <b>champ de tâche</b> «0700 Protection de l'environnement et Aménagement du territoire»:</p>
25/26			<p>À Granges, le <b>champ de tâche</b> 0500 au niveau 2 couvre le <b>groupe de tâches</b> «0530 Assurances sociales» ainsi que «0570 Services sociaux &amp; Protection de l'enfant &amp; de l'adulte».</p> <p>Le <b>groupe de tâches</b> 0570 se décompose à son tour – au niveau 3 – entre les <b>tâches</b> «Service social», «Asile» ainsi que «Protection de l'enfant &amp; de l'adulte».</p>
27			<p>Il en résulte, en résumé, une <b>architecture de processus</b> à quatre niveaux.</p>
28			<p>La ville de Lucerne a elle aussi mis en place les niveaux inférieurs de l'architecture des processus en s'inspirant d'eCH.</p> <p>Etudions la solution lucernoise à l'aune du <b>champ de tâche</b> «0700 Protection de l'environnement et Aménagement du territoire».</p>
29			<p>À Lucerne comme à Granges, il en ressort une <b>architecture des processus</b> à 4 niveaux hiérarchiques.</p>

<p>30</p>		<p>eCH eCH-0202 Geschäftsdokumentation vernetzte digitale Verwaltung Schweiz Umsetzung</p> <p>Dokumentation der Leistungen und der zugehörigen Geschäftsprozesse</p>	<p>Au niveau de structure suivant, les deux villes décrivent à présent leurs prestations et les processus d'affaires connexes.</p>
<p>31</p>			<p>Les prestations donnent le résultat d'un ou de plusieurs processus d'affaires et créent de la valeur ajoutée.</p>
<p>32</p>			<p>Nous nous appuyons sur deux documents eCH pour la documentation des prestations:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">eCH-0073</a> prescrit la façon dont les prestations sont décrites et</li> <li>• <a href="#">eCH-0070</a> inclut un inventaire des prestations de l'administration publique suisse, qui peut servir de répertoire de référence pour les répertoires des prestations utilisés au niveau local.</li> </ul>
<p>33</p>		<p>eCH eCH-0202 Geschäftsdokumentation vernetzte digitale Verwaltung Schweiz Umsetzung</p> <p>Stadt Luzern Grenchen (SO)</p> <p>Auf der vierten Ebene der Prozessarchitektur führen die Städte Luzern und Grenchen ihre Leistungen auf. Bei der Einordnung der Leistungen haben sie sich am eCH-Leistungsinventar orientiert.</p>	<p>Les villes de Granges et de Lucerne se sont fortement inspirés de l'association eCH pour décrire leurs prestations et ont décidé de reprendre à l'identique – dans la mesure où cela était possible - les différentes entrées de <b>l'inventaire des prestations eCH</b>.</p> <p>Une telle mesure a pour effet de réduire la charge de travail lors de la mise à jour de leurs propres désignations de prestations.</p>
<p>34</p>			<p>Comme le prouve l'exemple de la <b>prestation «0573 Asile»</b>, dont la responsabilité incombe au département Service sociaux, Protection de l'enfant et de l'adulte, Granges a même repris à l'identique la numérotation selon <a href="#">eCH-0070</a>.</p>

<p>35</p>			<p>La ville de Lucerne a elle aussi appliqué de manière cohérente la hiérarchie établie par la <b>carte des tâches eCH</b> afin de structurer son paysage de processus en optant toutefois pour une numérotation libre des prestations.</p> <p>La mise en œuvre des normes, documents auxiliaires et Best Practices eCH laisse toutefois une marge de manœuvre pour des solutions adaptées aux conditions cadres propres à chaque situation.</p>
<p>36</p>		<p>eCH <b>eCH-0202 Geschäftsprozessdokumentation</b> / <b>Vernetzte digitale Verwaltung Schweiz</b> / <b>Umsetzung</b></p> <p>Dokumentation eines Geschäftsprozesses inkl. Geschäftsunterprozess/e in einem BPMN-Diagramm</p>	<p>Aussi bien Lucerne que Granges s'appuient sans réserve sur eCH pour la description et la visualisation des processus d'affaires (<a href="#">eCH-0140</a> et <a href="#">eCH-0158</a>). À ce sujet, eCH a stipulé la norme internationale <i>ISO 19510:2013 - Business Process Modeling and Notation (BPMN)</i> – comme langage de description des processus.</p>
<p>37</p>			<p>Les documents eCH sortent du lot à cet égard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le document auxiliaire <a href="#">eCH-0074 Représentation graphique des processus d'affaires</a> définit comment les diagrammes BPMN doivent être lus et utilisés pour la modélisation des processus.</li> <li>• La norme <a href="#">eCH-0158</a> précise les <b>conventions de modélisation BPMN</b> qui doivent être prises en compte lors de l'utilisation de BPMN.</li> </ul>
<p>38</p>			<p>Aussi bien Granges que Lucerne ont recours à la <b>notation BPMN</b> recommandée par eCH pour décrire leurs processus d'affaires. Cette situation présente l'avantage d'éviter aux lectrices et lecteurs des diagrammes de processus de devoir à chaque fois se familiariser à nouveau avec les formes de représentation utilisées. Par ailleurs, cela facilite la compréhension entre les différentes disciplines spécialisées lors de l'optimisation commune des processus ainsi que l'automatisation des processus.</p>

<p>39</p>		<p>Quiconque connaît bien la représentation des processus d'affaires de la ville de Granges n'aura aucun mal à lire les modèles de Lucerne et inversement – même si les informations ne sont pas classées de la même manière du fait du recours à des outils de documentation différents.</p>
<p>40</p>		<p>L'accès à la documentation des affaires via une <b>plateforme Web</b> permet à toutes les personnes concernées de voir à tout moment les tâches, prestations et processus d'affaires dans les deux villes, avec une grande transparence.</p>
<p>41</p>		<p>Les deux villes documentent leurs affaires selon les <b>mots clés</b> de l'activité administrative</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Loi</b></li> <li>• <b>Tâche</b></li> <li>• <b>Prestation</b></li> <li>• <b>Processus</b></li> <li>• <b>Ressource</b></li> </ul> <p>et des documents eCH présentés. Les différences entre les documentations des affaires de Granges et de Lucerne dans certains domaines sont très ténues.</p>
<p>42</p>		<p>Les éléments informatifs représentés peuvent toutefois renvoyés à ces mêmes mots clés. Plus rien ne s'oppose dès lors à une harmonisation à long terme de la documentation des affaires.</p>

43			<p>Vous trouverez des informations complémentaires ainsi que tous les documents eCH mentionnés sur la <b>plateforme de processus BPM eCH</b> ainsi que sur le site Web de l'association eCH.</p>
44			<p>Nous vous souhaitons beaucoup de succès dans l'élaboration de la documentation de vos affaires avec eCH !</p>