

eCH-0073 Règles relatives à la description des prestations de l'administration publique suisse

Titre	Règles relatives à la description des prestations de l'administration publique suisse («Règles eCH relatives à la description des prestations»)
Code	eCH-0073
Type	Norme
Stade	Appliquée
Version	2.00
Statut	Approuvé
Validation	2012-03-21
Date de publication	2015-10-08
Remplace	
Langues	Allemand, français
Auteur(s)	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-0073] contient les règles relatives concernant la description homogène des prestations de l'administration publique suisse.

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

Sommaire

1	Statut et stade du document	3
2	But	3
3	Classification	3
4	Terminologie	4
4.1	Prestation	4
4.1.1	Introduction	4
4.1.2	Prestations publiques	4
4.1.3	Prestations relatives aux tâches de direction et de soutien	5
4.2	Autres notions	6
5	Règles relatives à la documentation	7
5.1	Liste des caractéristiques de description	7
6	Exemples de mise en œuvre	13
7	Mise à jour	14
8	Considérations de sécurité	14
9	Exclusion de responsabilité - droits de tiers	14
10	Droits d'auteur	15
	Annexe A – Références & bibliographie	16
	Annexe B – Collaboration & vérification	17
	Annexe C – Abréviations	17
	Annexe D – Glossaire	17
	Annexe E – Modifications par rapport à la version 1.0	17

1 document

Statut et stade du

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-0073] est au stade «*appliqué*». Elle est utilisée par plusieurs autorités dans l'administration publique suisse.

2

But

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

La norme [eCH-0073] contient les règles relatives à la description homogène des prestations de l'administration publique suisse. Elle permet d'établir, en fonction des besoins, et de représenter avec transparence les contextes concrets et les points de vue concernant l'administration publique. La coopération entre administrations notamment s'en trouve simplifiée.

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

3

Classification

Pour connaître la classification fonctionnelle de [eCH-073] 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-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

c) Répertoires de référence

[eCH-0049] eCH-0049 Catalogues thématiques relatifs à la classification de l'offre de prestations dans l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations, cf. www.ech.ch

[eCH-0070] eCH-0070 Inventaire des prestations dans l'administration publique suisse, cf. www.ech.ch

4

Terminologie

4.1 Prestation

4.1.1 Introduction

Dans la suite du document, le terme *prestation* désigne le *résultat* (produit) d'un *processus*. Des prestations supplémentaires peuvent être sollicitées dans le cadre d'un processus de fourniture de prestations précis (voir [eCH-0138]).

Une prestation a un fournisseur interne ou externe (fournisseur de prestation) ainsi qu'un bénéficiaire interne ou externe (bénéficiaire de prestation). Le service fournisseur est considéré comme *prestataire* du bénéficiaire de prestation.

4.1.2 Prestations publiques

L'administration agit sur la base de la constitution et de la loi (*principe de légalité*).

Les prestations que fournissent des services administratifs dans le cadre de tâches prescrites par la loi, c'est-à-dire des *tâches publiques*, sont désignées par le terme *prestations publiques* dans la suite du document. Le principe de compétence s'applique: un service défini est responsable de la fourniture conforme à la loi d'une prestation publique précise.

Les prestations publiques – parce que prescrites par la loi – doivent être fournies par un organe d'Etat, ce qui signifie que des prestations de marché ne peuvent s'y substituer.

Conformément aux trois objectifs formulés dans la *stratégie suisse de cyberadministration* [STRATEGIE]

1. *L'économie effectue les transactions administratives avec les autorités par voie électronique.*
2. *Les autorités ont modernisé leurs processus et communiquent entre elles par voie électronique.*
3. *La population peut régler ses affaires importantes – fréquentes ou impliquant une lourde charge de travail – avec les autorités par voie électronique¹.*

¹ Stratégie suisse de cyberadministration, adoptée par le Conseil fédéral le 24 janvier 2007. Cf. www.egovernment.ch, p. 6.

La norme [eCH-0073] couvre essentiellement les *domaines de prestations publiques*, qui devraient être proposés également au format électronique aux groupes de bénéficiaires «Particuliers» et «Entreprises» (personnes physiques et morales).

Ceci concerne en particulier

- *les prestations d'information*
- *les décisions administratives*
- ainsi que les prestations en lien avec la *tenue des registres officiels*.²

Bon nombre de prestations publiques sont directement liées à l'*exécution des obligations du* bénéficiaire de prestations ou doivent être reçues par ce dernier en tant que *prestation obligatoire* (sanctionnée juridiquement).³ En conséquence, il apparaît peu opportun d'appliquer la *métaphore du client* au rapport «citoyen et Etat» – il est plutôt question de *bénéficiaires de prestations*.

4.1.3 Prestations relatives aux tâches de direction et de soutien

Comme dans l'économie privée, les prestations relatives aux *tâches de direction opérationnelle* servent à la coordination (planification, diagnostic, pilotage) des activités principales. C'est également le cas des prestations relatives aux *tâches de soutien*: les ressources nécessaires aux activités principales (personnes, moyens matériels, informations, finances) doivent être mises à disposition de sorte à permettre que celles-ci se déroulent sans encombres (voir [FISCHERMANN], S.100).

² Il s'agit plus particulièrement:

- des prestations relatives aux *obligations d'information* des autorités (ex. fourniture de statistiques, informations sur la prévoyance santé etc.);
- des prestations liées aux *obligations d'annonce à exercer individuellement* par les particuliers et les entreprises. Par exemple, lors d'un changement d'état civil ou d'une création d'entreprise, il est nécessaire d'apporter des modifications aux registres officiels correspondants (tenue de registre et attestations comme prestations publiques);
- des prestations liées aux *obligations de déclaration à exercer individuellement* des particuliers et des entreprises (ex. contrôle et décision relative aux déclarations de revenus déposées); des prestations relatives au contrôle et à l'autorisation de demandes d'exercice ou d'aide déposées individuellement (procédures d'autorisation, de demande et d'aide telles que permis de construire, patente de restaurateur, prestations AVS/AI etc. par exemple).

³ L'action publique vise l'obtention de résultats pour la société (voir également à ce sujet le concept de gestion administrative axée sur les résultats). L'étendue et le contenu des tâches et prestations publiques font l'objet de négociations et de décisions politiques et ne prennent donc pas impérativement en compte les exigences et points de vue de chacun des bénéficiaires.

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]:

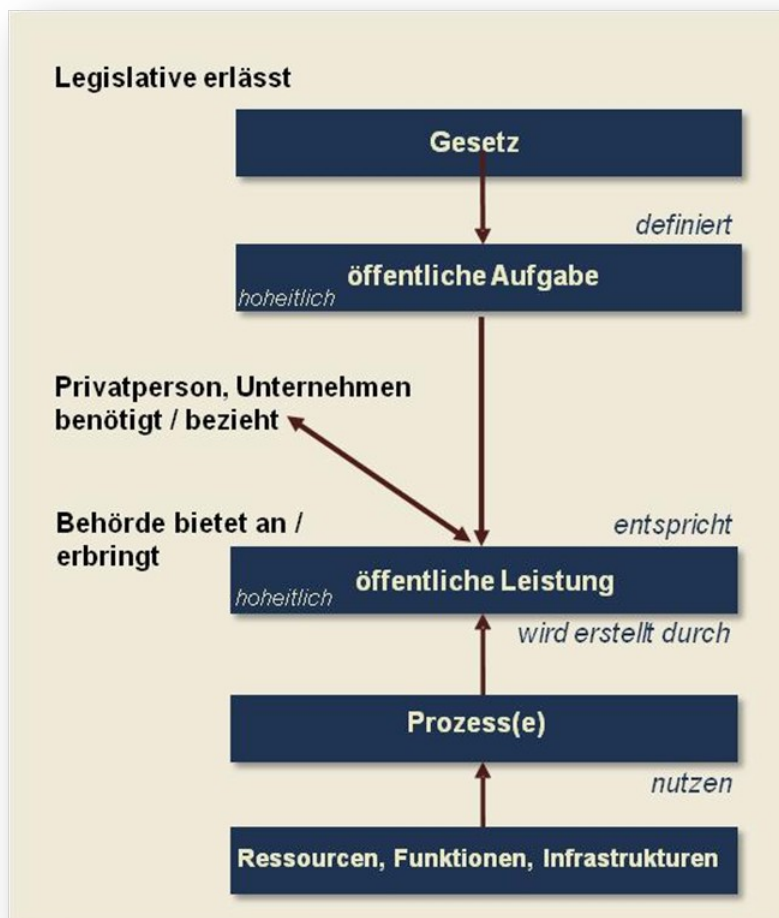


Fig.1: notions fondamentales relatives à l'administration selon [WIMMER]

5 à la documentation

Règles relatives

Les prestations publiques sont décrites de manière homogène sur la base d'une *liste* standardisée de *caractéristiques de description des prestations* (chapitre 5.1).

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 d'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* à [dossier eCH 001]).

N°	Caractéristique de description	Explication et exemple	Occurrence	Source
01	Numéro d'identification de la prestation	Numéro d'identification univoque d'une prestation publique <u>Exemple:</u> «00495»	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations CH</i>
02	Nom de la prestation	Titre d'une prestation pour un <i>espace d'harmonisation</i> particulier (ex. Confédération, cantons, communes). Il est recommandé de s'orienter par rapport au nom de la prestation selon <i>eCH-0070 Inventaire des prestations CH</i> . <u>Exemple:</u> «Demande de permis de construire – délivrer»	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations CH</i>
03	Résultat de la prestation	Description du résultat (produit) de la prestation <u>Exemple:</u> «décision de permis de construire »	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations CH</i>
04	Action (production)	Décrit du point de vue du prestataire l'action menant à la fourniture d'une prestation précise (ex. «délivrer»).	<i>obligatoire</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations CH</i>
05	Description concise de la prestation	Description concise de la prestation et de la fourniture de la prestation au format texte. <u>Exemple:</u> «L'importation de produits agricoles requiert une autorisation officielle au niveau de la Confédération»	<i>facultatif</i>	<i>eCH-0070 Inventaire des prestations CH</i>

06	Prestataire légalement compétent	Service légalement compétent, qui doit fournir une prestation précise. Voir aussi caractéristique «12 - 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 eCH-0010 Norme concernant les données Adresse postale
07	Conditions préalables	Décrit les conditions ou prérequis que le bénéficiaire de prestation doit remplir, afin qu'une prestation précise puisse être fournie (âge, lieu de résidence, nationalité etc.). Exemple: 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 les règles légales
09	Durée	Durée typique d'une procédure d'après l'expérience.	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
10	Documents obligatoires	Liste des documents requis que doit fournir le bénéficiaire de prestations, afin que la procédure puisse avoir lieu et que la prestation puisse être fournie. <u>Exemple:</u> «carte d'identité», «extrait de casier judiciaire», «photo du requérant»	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires

11	Formulaires	Liste des formulaires nécessaires dans le cadre de la création de prestation <u>Exemple:</u> «formulaire de commande»	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
12	Coûts	Indique si la prestation est payante pour le bénéficiaire 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 prestation pour un <i>espace d'harmonisation</i> (ex. Confédération, cantons, communes). <u>Exemple:</u> «Art. 4, RS 030.234»	<i>facultatif</i>	Selon les fondements juridiques au niveau fédéral, cantonal ou communal
14	Représentation graphique du processus	Représentation graphique du processus du point de vue du ou, le cas échéant, des fournisseurs de la prestation (selon BPMN)	<i>facultatif</i>	Selon [eCH-0140], chapitre 5.2
15	Procédure	Description de la création de la prestation en tant que séquence des différentes activités d'un processus	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
16	Informations et documents complémentaires	Référence aux autres documents et informations ayant trait à la prestation, ex. liens vers les pages Internet, documents PDF etc.	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
17	Autres renseignements sur la prestation	Autres renseignements (détails) sur la prestation, ex. synonyme et descripteurs	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
18	Editeur responsable	Fournit à un utilisateur de la documentation sur les prestations, les renseigne-	<i>facultatif</i>	Selon les renseigne-

		ments sur l'organisation délivrant les autorisations et responsable des contenus de la description des prestations		ments fournis par les prestataires
--	--	--	--	------------------------------------

19	Date de publication	Date de la publication de la description dans la documentation des prestations	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
20	Domaine de validité	Fournit à l'utilisateur de la documentation des prestations des renseignements concernant le domaine auquel une description de prestation s'applique	<i>facultatif</i>	Selon les renseignements fournis par les prestataires
21	Domaine de tâche (ID)	Affectation de la prestation à un domaine de tâche	<i>facultatif</i>	<i>eCH-0139 Norme de description des tâches CH</i>
22	Groupe de tâche (ID)	Affectation de la prestation à un groupe de tâche	<i>facultatif</i>	<i>eCH-0139 Norme de description des tâches CH</i>

6 mise en œuvre

Exemples de

Des caractéristiques homogènes de description des prestations permettent désormais de représenter, de manière transparente et conforme aux besoins, des contextes et points de vue techniques précis sur les affaires administratives (ex. relations de coopération entre différentes autorités) (voir [eCH-0138]).

Ainsi, l'*architecture des prestations* (voir [eCH-0138] et [eCH-126]) par exemple indique quelles prestations définies par la législation doivent être associées, en fonction de la procédure, pour la mise à disposition d'une prestation publique spécifique (ex. «décision de permis de construire»).

Chaque prestation publique peut ainsi être également décrite sous la forme d'une architecture caractéristique de cette prestation. Il est ainsi possible d'identifier et d'affecter, en toute simplicité, les organismes administratifs publics («Confédération», «Canton», «Commune») ainsi que les services exécutant dans un cas de figure concret.

Remarque: le concept de l'architecture des prestations est une composante centrale de mise en œuvre des structures d'accès axées sur le client ou de processus continus. Toutes les prestations requises (pack de prestation) peuvent être décrites et affectées, sous forme d'architecture des prestations, aux situations de vie ou d'affaires des entreprises ou des particuliers. L'architecture des prestations est l'élément qui relie entre elles les structures «Front Office» et «Back Office» de l'administration interconnectée (voir [eCH-0126] ainsi que eCH-0138]).

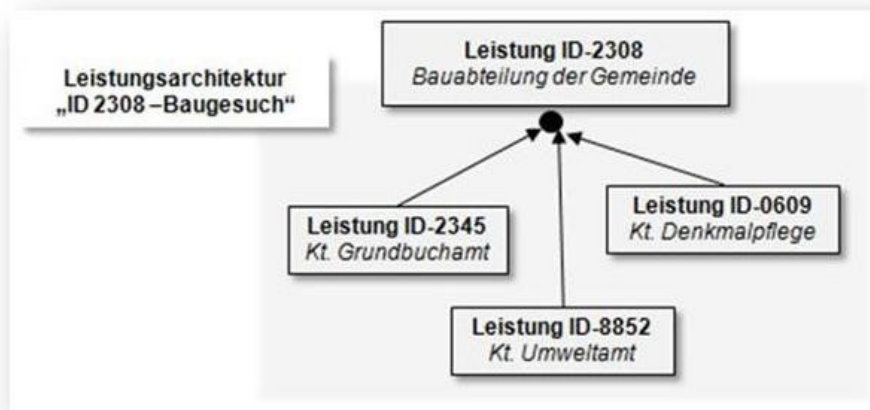


Fig.2: architecture des prestations à l'exemple d'une procédure de permis de construire

La représentation des *architectures des prestations* présuppose que les prestations publiques aient été répertoriées dans un *inventaire des prestations* dans toute la Suisse (voir [eCH-0070]).

ID	Name der Leistung	Ergebnis der Leistung	Aktion (P)
3	Arbeitszeitbewilligung - erteilen	Arbeitszeitbewilligung	erteilen
10	Bewilligung für private Arbeitsvermittlung /Personalverleih - erteilen	Bewilligung für private Arbeitsvermittlung /Personalverleih	erteilen
16	Arbeitslosenentschädigung - ausbezahlen	Arbeitslosenentschädigung	ausbezahlen
17	Anmeldung bei der Arbeitsversicherung - erfassen	Anmeldung bei der Arbeitsversicherung	erfassen

Fig.3: Inventaire des prestations eCH-0070 (extrait)

7

Mise à jour

La norme [eCH-0073] 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-0073].

8

de sécurité

Considérations

Aucune.

9

ponsabilité - droits de tiers

Exclusion de res-

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.

- [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] Mise à disposition de services de répertoire de référence pour la coopération inter-administration: 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
- [FISCHERMANN] Fischermanns, G.: Praxishandbuch Prozessmanagement, 2010 Giesen
- [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].

Annexe E – Modifications par rapport à la version 1.0

La nouvelle version de la norme [eCH-0073] contient exclusivement les règles relatives à la description des prestations publiques. Les règles relatives à la description de processus contenues dans la version 1.0 de [eCH-0073] ont désormais été transférées dans la norme [eCH-0140].