

## eCH-0141 Règles concernant la description et la structure de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations (catalogues thématiques)

<b>Titre</b>	Règles concernant la description et la structure de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations («Règles eCH relatives à la description pour les catalogues thématiques»)
<b>Code</b>	eCH-0141
<b>Categorie</b>	Norme
<b>Stade</b>	Expérimental
<b>Version</b>	1.00
<b>Statut</b>	Approuvé
<b>Validation</b>	2012-03-21
<b>Date de publication</b>	2015-11-20
<b>Remplace</b>	
<b>Langues</b>	Allemand, français
<b>Auteur(s)</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 (ISB), <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

Le document [eCH-0141] contient les règles pour une description ainsi que la structure thématique homogènes de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations.

Le document s'adresse aux responsables de processus, gérants de processus et architectes d'entreprise.

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Statut et stade</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>
<b>5</b>	<b>Règles relatives à la documentation</b> .....	<b>5</b>
5.1	Liste des caractéristiques de description.....	5
5.2	Structure .....	7
5.3	Notions préférentielles, synonymes et caractéristiques de description .....	7
<b>6</b>	<b>Exemples de mise en œuvre</b> .....	<b>8</b>
6.1	Exemple de mise en œuvre «Particuliers» sur www.ch.ch .....	9
6.2	Exemple de mise en œuvre «Entreprises» sur www.ch.ch.....	10
<b>7</b>	<b>Recommandations relatives à l'implémentation technique de catalogues thématiques</b> .....	<b>11</b>
7.1	Aperçu .....	11
7.2	Utilisation de synonymes et de descripteurs dans des métaéléments .....	12
7.3	Syntaxe selon le métaélément HTML standard Keywords .....	12
7.4	Syntaxe selon le métaélément Dublin-Core Subject [DUBLIN].....	12
<b>8</b>	<b>Mise à jour</b> .....	<b>13</b>
<b>9</b>	<b>Considérations de sécurité</b> .....	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>Exclusion de responsabilité - droits de tiers</b> .....	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>Droits d'auteur</b> .....	<b>14</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

Le 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.

Le document [eCH-0141] est au stade «*Expérimental*». Il est utilisé par plusieurs services de l'administration publique suisse.

## 2 But

Le document [eCH-0141] contient les règles relatives à la description et la structure thématique homogènes de l'offre de prestations de l'administration publique suisse. La description des sujets se fait du point de vue des bénéficiaires de prestations. Les structures d'accès harmonisées sont censées permettre une recherche facile des prestations publiques et cela notamment sur les portails des différentes administrations.

Le document [eCH-0141] est mis en œuvre dans le document eCH eCH-0049 *Catalogues thématiques relatifs à l'offre de l'administration publique suisse* [eCH-0049]. En annexe, ce document est complété par les catalogues thématiques pour les deux groupes de bénéficiaires, à savoir les «particuliers» et les «entreprises».

Le document s'adresse aux responsables de processus, gérants de processus et architectes d'entreprise.

## 3 Classification

Pour la classification fonctionnelle de [eCH-0041] en tant que résultat de la mise en œuvre de la *Stratégie suisse de cyberadministration* [STRATÉGIE], se référer aux documents eCH suivants:

### a) Concepts 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 relatives à la description

[eCH-0139] eCH-0139 Règles relatives à la description de tâches et de classifications des tâches dans l'administration publique suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)

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

[eCH-0088] eCH-0088 Règles relatives à la description des démarches administratives en Suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)

c) Répertoires de référence

[eCH-0049] eCH-0049 Catalogues thématiques relatifs à 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)

## 4 Terminologie

La terminologie de base relative à l'administration est jointe à la norme [eCH-0138]. Le graphique suivant contient une vue d'ensemble des principaux contextes expliqués dans [eCH-0138]:

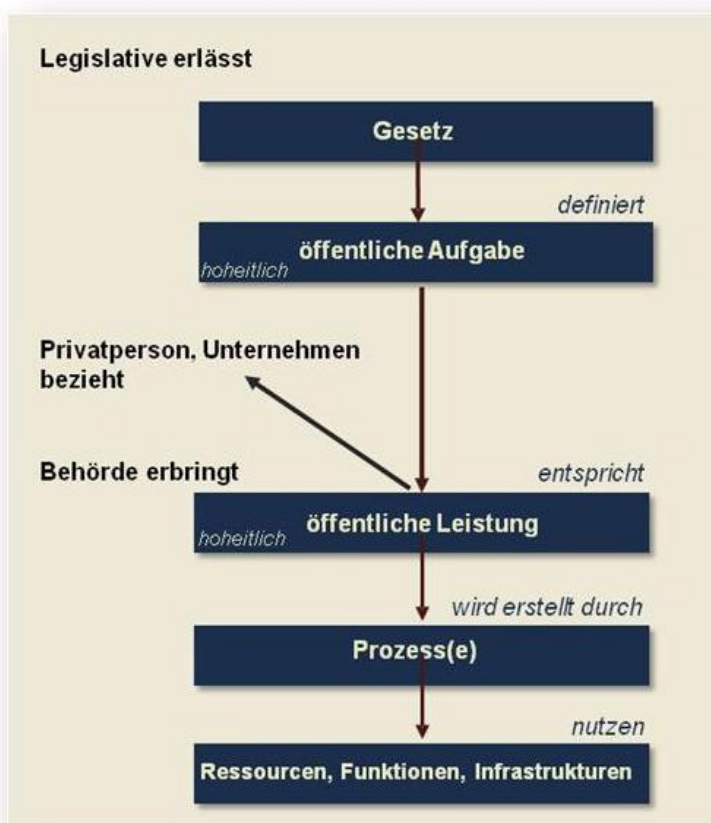


Fig. 1: Notions fondamentales relatives à l'administration selon [WIMMER]

## 5 Règles relatives à la documentation

La description homogène de sujets ainsi que la structuration thématique des structures d'accès à l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires se fait sur la base de *caractéristiques de description* standardisées (*chapitre 5.1*). Partant de là, il est possible de préparer et d'organiser clairement grand nombre de sujets pour les groupes de bénéficiaires spécifiques (cf. [eCH-0049]) (*chapitre 5.2*).

Pour les différentes caractéristiques de description, il peut y avoir des normes ou bonnes pratiques complémentaires.

### 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 est expliquée et illustrée à l'aide d'un exemple.

*Occurrence*: Détermine si la saisie est obligatoire («obligatoire») ou facultative («facultative») pour une caractéristique de description.

*Source*: Enumère les normes existantes et d'autres sources.

- Si besoin est, les utilisateurs peuvent compléter la liste des caractéristiques de description en saisissant encore d'autres caractéristiques. Dans ce cas, il est recommandé de se concerter d'abord avec le *groupe spécialisé eCH Processus administratifs*.

Remarque: Dans le contexte de l'établissement de services de répertoire de référence pour l'«Administration interconnectée en Suisse», les caractéristiques de description de tâches, prestations, processus et structures d'accès doivent être normalisées et, le cas échéant, complétées par d'autres caractéristiques (établissement de modèles sémantiques et de structures de données normalisées). À ce sujet, voir également l'*Annexe 3* au [dossier eCH001]).

N°	Caractéristique de description	Explication et exemple	Occurrence	Source
01	Numéro d'identification du domaine	Numéro d'identification univoque pour un <i>domaine</i> <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>obligatoire</i>	
02	Nom du <i>domaine</i>	Nom du <i>domaine</i> <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>obligatoire</i>	
03	Description du <i>domaine</i>	Description du <i>domaine</i> <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>facultative</i>	
04	Autres informations relatives au domaine	Autres informations (détails) relatives au domaine, p.ex. synonymes et caractéristiques de description <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>facultative</i>	Selon les informations du prestataire
05	Numéro d'identification du groupe	Identification du <i>groupe</i> <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>obligatoire</i>	
06	Nom du <i>groupe</i>	Nom du <i>groupe</i> <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>obligatoire</i>	
07	Description du <i>groupe</i>	Description du <i>groupe</i> <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>facultative</i>	
08	Autres informations relatives au groupe	Autres informations (détails) relatives au groupe, p.ex. synonymes et caractéristiques de description <u>Exemple:</u> voir le chapitre 6	<i>facultative</i>	Selon les informations du prestataire

## 5.2 Structure

La structuration claire des sujets est assurée par une hiérarchie à deux niveaux:

1. Le 1<sup>er</sup> niveau de l'hiérarchie («*domaine*») comprend une structure grossière des sujets comme p.ex. «Travail et affaires sociales», «Connaissances et formation», «Transport» et est composé formellement d'un numéro à trois chiffres («ID domaine») et d'une désignation déterminée («Désignation du domaine»).
2. Le 2<sup>ème</sup> niveau hiérarchique («groupe») contient une structure plus détaillée des sujets au sein d'un domaine ; le domaine «Transport» contient p.ex. les groupes suivants: «train», «chantiers», «aviation», «transport routier» etc. et est composé formellement d'un numéro à trois chiffres («ID groupe») et d'une désignation déterminée («Désignation du groupe»).

Il en résulte la structure suivante:

Gliederung eines Themenkatalogs			
Themenbereich (ID)	Name des Themenbereichs	Themengruppe (ID)	Name der Themengruppe
<i>Erste Hierarchieebene</i>		<i>Zweite Hierarchieebene</i>	

Fig. 2: Structure d'un catalogue thématique

## 5.3 Notions préférentielles, synonymes et caractéristiques de description

Pour les notions énumérées dans les catalogues de sujets (notions préférentielles), il existe des renvois à des synonymes plurilingues (notions d'une signification identique ou similaire) et à des descripteurs (notions descriptives).

## 6 Exemples de mise en œuvre

Sur la base d'une description et d'une structuration thématiques homogènes, les accès à l'offre publique sur les portails des administrations peuvent être préparés du point de vue de groupes de bénéficiaires spécifiques.

Les *catalogues thématiques pour particuliers et entreprises* sont mis en œuvre sur le portail suisse pour l'administration publique de la Suisse, [www.ch.ch](http://www.ch.ch) («Le Portail Suisse»), et sur les différents portails cantonaux et communaux (voir p.ex. [www.ag.ch](http://www.ag.ch) et [www.bs.ch](http://www.bs.ch)).

Pour des plus amples informations relatives à l'implémentation, veuillez contacter la Chancellerie fédérale (contact via: [ccweb@bk.admin.ch](mailto:ccweb@bk.admin.ch)).

- *Aide de mise en œuvre*: Le *Manuel pratique de cyberadministration* (cf. [MANUEL PRATIQUE]) décrit une approche pratique pour la mise en œuvre de [eCH-0049] dans le cadre du développement des portails de cyberadministration.



## 6.1 Exemple de mise en œuvre «Particuliers» sur [www.ch.ch](http://www.ch.ch)

La présentation ci-après correspond à la structure d'accès pour particuliers sur le «Portail suisse» [www.ch.ch](http://www.ch.ch).



Fig. 3: Exemple de mise en œuvre «Catalogue thématique pour particuliers» sur [www.ch.ch](http://www.ch.ch)

## 6.2 Exemple de mise en œuvre «Entreprises» sur www.ch.ch

La présentation ci-après correspond à la structure d'accès pour entreprises sur le «Portail suisse» [www.ch.ch](http://www.ch.ch).



Fig. 4: Exemple de mise en œuvre «Catalogue thématique pour les entreprises» sur le [www.ch.ch](http://www.ch.ch)

## 7 Recommandations relatives à l'implémentation technique de catalogues thématiques

### 7.1 Aperçu

Le présent chapitre contient des recommandations relatives à une implémentation de catalogues thématiques basée sur le Web.

En principe, il faut distinguer entre les niveaux d'implémentation suivants:

- **Intégration visible:** Les structures d'accès sont intégrées de manière visible pour l'utilisateur dans la structure de navigation d'un portail de *cyberadministration*. Les notions selon les catalogues thématiques sont utilisées.
- **Intégration invisible:** Les métadonnées<sup>1</sup>, qui représentent chacune un sujet, sont insérées à l'endroit respectivement prévu dans les pages HTML<sup>2</sup> (dans le code source, code HTML).
- Ci-après les notions 'DOIT', 'PEUT' ET 'DEVRAIT' sont utilisées comme défini par la [RFC 2119]:
- **DOIT:** Ce mot indique que la mise en œuvre doit être réalisée obligatoirement de la manière décrite.
- **DEVRAIT:** Ce mot indique que la mise en œuvre décrite est fortement recommandée.
- **PEUT:** Ce mot indique que la mise en œuvre décrite est optionnelle. La mise en œuvre permet de réaliser des optimisations.

#### Recherche de métadonnées à l'aide de moteurs de recherche

**DEVRAIT:** Les pages de *cyberadministration* de la Confédération, des cantons et des communes devraient contenir les synonymes et caractéristiques de description correspondantes selon les catalogues thématiques à titre de métadonnées.

*Conséquences:* En cas de non-respect, l'accès uniforme aux prestations offertes sur les portails de *cyberadministration* suisses serait fortement limité.

**DOIT:** Afin que les métadonnées soient trouvées automatiquement, celles-ci doivent être insérées soit via le métaélément HTML standard *keywords* soit via le métaélément Dublin Core<sup>3</sup> [DUBLIN] *subject*. *Conséquences:* En cas de non-respect, l'accès uniforme aux prestations offertes sur les portails de *cyberadministration* suisses serait impossible.

#### Guidage des utilisateurs grâce à une structure et une terminologie homogènes:

**DEVRAIT:** Les pages de *cyberadministration* de la Confédération, des cantons et des communes devraient utiliser les notions selon les catalogues thématiques (domaines, groupes et

<sup>1</sup> Voir <http://de.wikipedia.org/wiki/Metadaten>

<sup>2</sup> Voir <http://de.wikipedia.org/wiki/HTML>

<sup>3</sup> Voir [http://de.wikipedia.org/wiki/Dublin\\_Core](http://de.wikipedia.org/wiki/Dublin_Core)

synonymes). *Conséquences:* En cas de non-respect, l'accès uniforme aux prestations offertes sur les portails de cyberadministration suisses serait impossible.

**PEUT:** Les pages de *cyberadministration* de la Confédération, des cantons et des communes peuvent avoir recours aux structures thématiques et catalogues thématiques en ce qui concerne les pages du site Web respectif qui offrent des informations et des démarches administratives pour particuliers ou entreprises.

*Conséquences:* En cas de non-respect, l'accès uniforme aux prestations offertes sur les portails de cyberadministration suisses serait légèrement limité.

## 7.2 Utilisation de synonymes et de descripteurs dans des métaéléments<sup>4</sup>

Les métadonnées sont des informations décrivant un site Web ou certaines parties d'un site Web. De nombreux *systèmes de gestion de contenu (SGC)*<sup>5</sup> génèrent automatiquement certaines métadonnées (p.ex. date, lieu, auteur, format ou langue). Mais des métadonnées peuvent également être ajoutées manuellement. Elles fournissent des informations précieuses pour les moteurs de recherche. Plus précises les métadonnées, mieux les résultats de recherche affichés par le moteur de recherche.

Le standard HTML prévoit la possibilité de saisir des métadonnées dans l'en-tête (<head> ... </head>) d'une page HTML.<sup>6</sup> À cet effet, les éditeurs HTML et les *systèmes de gestion de contenus (SGC)* offrent des aides de saisie pour entrer et éditer les métadonnées. Les métadonnées peuvent être saisies en format standard selon [HTML] ou selon «Dublin Core» [DUBLIN]. Les formats supportés dépendent de l'outil utilisé.

## 7.3 Syntaxe selon le métaélément HTML standard Keywords

Syntaxe:

```
<meta name="keywords" content=" synonyme 1, synonyme 2 à synonyme n, descripteur 1, descripteur 2 à descripteur n">
```

Exemple:

```
<meta name="keywords" content=" écologie, protection de l'environnement, protection de la nature, politique de l'environnement, pollution de l'environnement, construction de logements, construction de maisons, construction de bâtiments commerciaux, industrie du bâtiment">
```

## 7.4 Syntaxe selon le métaélément Dublin-Core Subject [DUBLIN]

Syntaxe:

```
<meta name="DC.subject" content=" synonyme 1, synonyme 2 à synonyme n, descripteur 1, descripteur 2 à descripteur n"/>
```

---

<sup>4</sup> Voir <http://de.wikipedia.org/wiki/Metatags>

<sup>5</sup> Voir <http://de.wikipedia.org/wiki/Content-Management-System>

<sup>6</sup> La notion « page HTML » désigne une page Internet en format HTML. On parle également de code HTML ou de code source.

Exemple:

```
<meta name="DC.subject" content=" écologie, protection de l'environnement, protection de la nature, politique de l'environnement, pollution de l'environnement, construction de logements, construction de maisons, construction de bâtiments commerciaux, industrie du bâtiment»/>
```

## 8 Mise à jour

La bonne pratique [eCH-0141] est mise à jour selon les exigences de la norme [eCH-0003].

Le groupe *spécialisé\_eCH Processus administratifs* est responsable de la gestion de la bonne pratique [eCH-0141].

## 9 Considérations de sécurité

Aucune.

## 10 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.

## 11 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

- The Dublin Core Metadata Initiative, <http://www.dublincore.org/>
- Description spécifique relative aux Keywords et Subjects:  
[DUBLIN] <http://dublincore.org/documents/usageguide/elements.shtml>.
- Liste générale des différents éléments du jeu de métadonnées du Dublin Core:  
<http://dublincore.org/documents/dces/>
- [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 publiques dans la cyberadministration suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0073] eCH-0073 Règles relatives à la description des prestations de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0074] eCH-0074 Représentation graphique des processus administratifs – 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 en Suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0096] eCH-0096 Kit de démarrage BP , voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0126] eCH-0126 Concept organisationnel «Administration interconnectée en Suisse», cf. [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 structures de tâches dans l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0140] eCH-0140 Règles relatives à la description et à la représentation de processus de l'administration publique suisse, cf. [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0141] eCH-0141 Règles concernant la description et 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)

- [Dossier eCH 001] Dossier eCH 001 – Mise à disposition de service de répertoire de référence pour la coopération interadministrations: Lessons learnt, rapports et analyses sur le projet prioritaire B1.03 «Inventaire et base de données de référence homogènes des prestations publiques», voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [WIMMER] Wimmer, M.; Traunmüller, R: One-Stop Government Portale: Erfahrungen aus dem EU-Projekt eGov. Paru dans: 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].