

eCH-0123 – Architecture de la cyberadministration suisse: Distribution

Document

Titre	Architecture de la cyberadministration suisse: Distribution
eCH-nombre	eCH-0123
Type de document	Best Practice
Stade	expérimental implémenté; déployé; expirant.
Langues	Allemand (original) et français (traduction)
Dépendances	eCH-0122
Annexes	Aucune

Statut

Document	Approuvé;
Version	1.0
Modification	Aucune
Remplace la version	--
Date de publication	2019-11-22
Approuvé le	2014-06-04
Vérifié le	--

Auteur

Groupe spécialisé	SEAC
Contact	Willy Müller, UPIC, willy.mueller@isb.admin.ch Helmut Lindner, Lindner & Partner
Éditeur	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

Le présent document détaille plus avant la capacité «Partner will serve» tirée de la carte nationale des capacités d'affaires de l'administration, qui est décrite dans «eCH-0122 Architecture de la cyberadministration suisse: Bases.» [eCH-0122]. Il regroupe tous les processus et services nécessaires jusqu'à ce qu'une autorité soit chargée d'ouvrir un nouveau cas d'affaires.

Sommaire

1	Statut du document	4
2	Introduction	4
	2.1 Champ d'application	4
3	Définitions et terminologie	5
4	Exigences	6
5	Capacités d'affaires	7
6	Mise en œuvre	9
7	Exclusion de responsabilité - droits de tiers	11
8	Droits d'auteur	11
	Annexe A – Références & bibliographie	12
	Annexe B – Abréviations	12
	Annexe C – Collaboration & vérification	13

1 Statut du document

Le document a été **approuvé** par le Comité des experts. Il a pouvoir normatif pour le domaine d'utilisation défini dans le domaine de validité donné.

2 Introduction

2.1 Champ d'application

Aux yeux du public, l'administration apparaît comme un réseau de points de contact faciles d'accès.

Les points de contact occultent pour le partenaire la complexité et la coordination interne des processus entre les autorités. La distribution et la production peuvent être différenciées en conséquence. La *distribution* rend l'offre de prestations des autorités accessible aux partenaires. La *production* crée la prestation en arrière-plan (voir [eCH-0126]).

La distribution regroupe tous les processus et services nécessaires jusqu'à ce qu'une autorité soit chargée d'ouvrir un nouveau cas d'affaires. Sur la Figure 1 les surfaces affectées à la distribution sont encadrées en rouge.

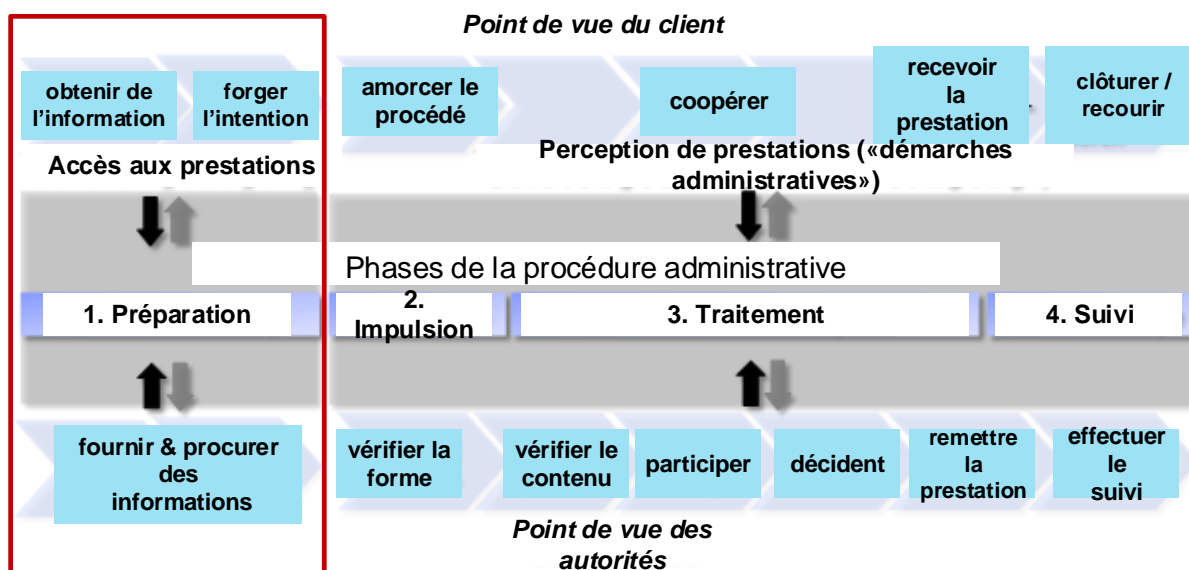


Figure 1: Procédure administrative dans la cyberadministration selon [eCH-0126]. Les étapes de processus considérées dans ce paquet sont marquées en rouge.

Le présent document détaille plus avant la capacité «Partner will serve» tirée de la carte nationale des capacités d'affaires de l'administration, qui est décrite dans l'«architecture de la cyberadministration suisse: Bases.» [eCH-0122]. Les termes et concepts qui y sont décrits sont repris ici.

3 Définitions et terminologie

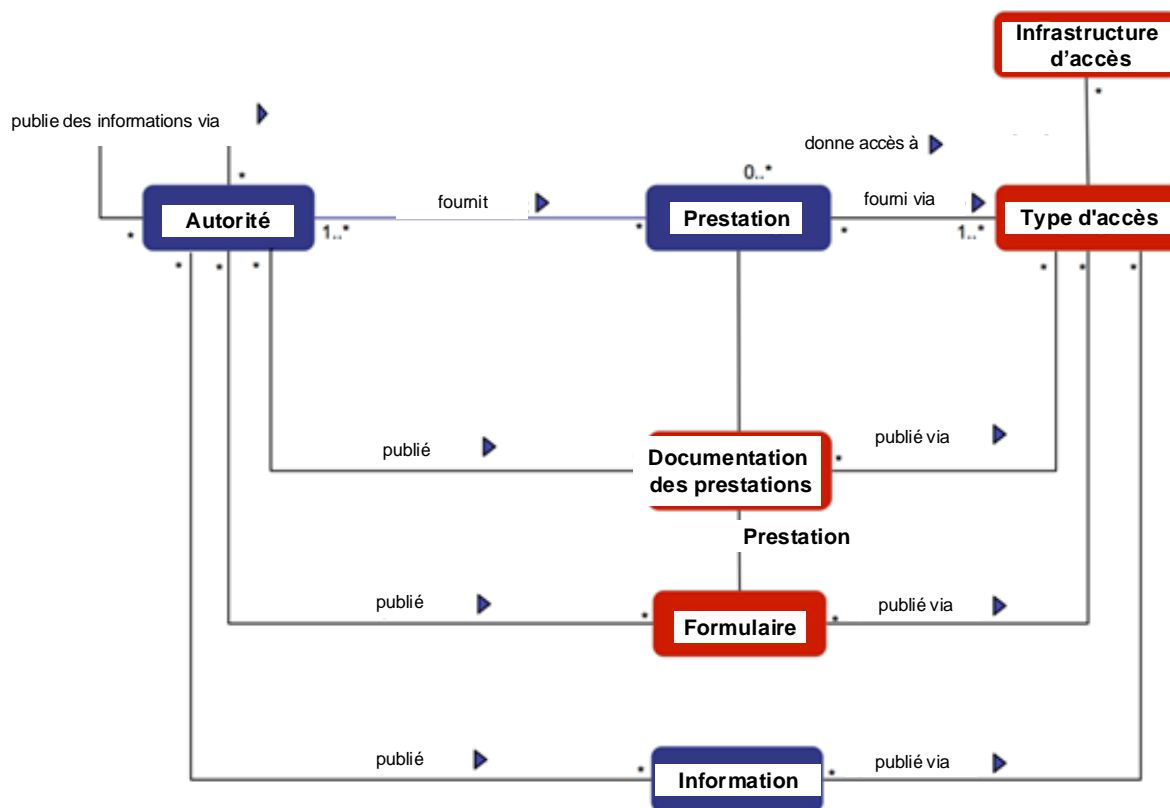


Figure 2: Objets d'information relatifs à la capacité d'affaires «Servir le partenaire».

Les autorités fournissent les prestations dans leur domaine de compétence par différents canaux. Pour chacun des canaux, elles mettent à disposition - souvent avec une aide extérieure - l'infrastructure nécessaire à l'accès (guichets, site Web etc.). Afin de faciliter l'accès des partenaires aux autorités, elles publient une série d'informations précieuses:

- Informations générales relatives à l'administration et son activité
- Informations relatives aux autorités et leurs compétences
- Informations sur les prestations et l'appel (documentation des prestations)
- Formulaires à remplir pour l'appel des prestations.

À cet égard, les termes doivent être compris comme suit:

Type d'accès	Voie de transmission pour les informations entre <i>Exemples: contact direct, papier/courrier, téléphone, e-mail, Web.</i>
Infrastructure d'accès	Infrastructure qui doit être mise à disposition afin que les partenaires puissent échanger des informations. <i>Exemples: Guichet d'une commune spécifique, site Web d'un canton spécifique</i>
Formulaire	Document contenant un modèle standardisé dans lequel les données souhaitées ou demandées devraient être remplies (<i>formulaire vide</i>) ou sont remplies (<i>formulaire rempli</i>). Un formulaire peut être mis à disposition sous des formes propres au canal (formulaire papier, PDF, forum Web par exemple).
Documentation des prestations	Informations spécialement préparées pour les partenaires concernant une prestation, destinées à faciliter la perception de la prestation par les partenaires. <i>Exemples: Description générale, documents à fournir, autorité compétente, coûts, indications sur le déroulement du travail, exigences légales, durée, etc.</i>

Les termes de base *Partenaire*, *Prestation*, *Information* (en bleu sur la figure 3) sont décrits dans le document de principe [eCH-0122].

4 Exigences

Les exigences suivantes doivent être respectées en ce qui concerne la distribution des prestations.

- Le partenaire trouve de manière simple et rapide les informations relatives à la prestation qu'il recherche. Il n'a aucun mal à trouver des renseignements sur la marche à suivre et les prestations préalables qu'il doit fournir. Il n'a pas besoin de connaissances préalables détaillées, sur les structures organisationnelles des autorités et leurs compétences par exemple.
- Le cas échéant, le partenaire peut trouver rapidement et facilement l'autorité compétente pour l'affaire le concernant.
- Un partenaire découvre de manière simple et rapide où se trouve l'autorité qu'il souhaite solliciter et quel est l'interlocuteur à contacter pour sa demande.
- Un partenaire peut faire appel aux prestations des autorités 24h/24.

- L'accès aux informations et prestations proposées est possible via tous les canaux (Web, e-mail, téléphone/fax, courrier, guichet).
- Les entreprises peuvent communiquer avec les autorités de la même manière qu'elles le font avec d'autres entreprises et des particuliers.
- Différents canaux de communication peuvent être utilisés pour différentes phases du traitement d'un cas d'affaires. Il est possible de changer de canal de communication.
- Le partenaire peut appeler à tout moment des informations relatives à la progression de son affaire.
- Il n'est pas nécessaire que le service recevant une demande de service soit le même que les services et autorités responsables de son traitement.

Si l'on s'en tient à la vision décrite dans le concept d'organisation [eCH-0126], les exigences à compléter sont les suivantes:

- La structure fédérale des autorités suisses reste inchangée.
- L'administration suisse se présente avec cohérence vis-à-vis des partenaires extérieurs et est facilement accessible par des voies d'accès uniformes.
- Les domaines de la «distribution», au sens d'«interface client», et de la «production», au sens de fourniture de prestations par les autorités, sont différenciés d'un point de vue organisationnel.
- La conception des processus et solutions au sein d'une autorité est, dans la mesure du possible, réservée à cette autorité.

Il est bien évident que les exigences énumérées ne doivent être couvertes que lorsque cela s'avère judicieux et approprié selon le cas.

5 Capacités d'affaires

Afin d'être en mesure de servir les partenaires en répondant aux exigences, les autorités ont besoin des capacités d'affaires suivantes.

Publier les informations générales

Mise à disposition d'informations générales relatives à l'administration, telles que communiqués de presse, informations concernant le système éducatif suisse.

Commentaire: Les informations doivent être fournies de manière propre au canal afin que le partenaire puisse les trouver facilement.

Publier des informations sur les autorités

Mise à disposition des informations concernant les autorités, en particulier leurs domaines de responsabilité et compétences, situation géographique, coordonnées etc.

Commentaire: Les partenaires ont besoin d'informations sur les autorités pour pouvoir utiliser les prestations. Dans de nombreux cas, il leur faut d'abord trouver qui est responsable de leur problème. Les autorités publient à cette fin des informations relatives à leur domaine de compétence, ainsi que les coordonnées et interlocuteurs nécessaires.

Publier des informations sur les prestations

Mise à disposition d'informations spécialement préparées concernant une prestation, destinées à faciliter la perception de la prestation par les partenaires.

Commentaire: Afin de pouvoir proposer les prestations via une plate-forme de distribution uniforme, il faut créer et administrer un répertoire des prestations proposées (voir ci-dessous).

Rendre les prestations accessibles

Mise à disposition de moyens d'accès permettant au partenaire d'appeler une prestation.

Commentaire: Les prestations sont accessibles via différents canaux (au guichet, par transaction électronique sur le Web, par courrier, par e-mail, par téléphone, etc.) L'autorité met à disposition les moyens nécessaires, tels que formulaires papier, formulaires pdf à remplir ou à imprimer, écrans de saisie Web ou interfaces électroniques, directement accessibles depuis les programmes des entreprises.

Mettre à disposition l'infrastructure d'accès

Mettre à disposition l'infrastructure nécessaire pour permettre au partenaire d'accéder aux prestations.

Commentaire: Les infrastructures d'accès sont par exemple les guichets ou les sites Web. L'infrastructure permettant l'accès aux prestations de cyberadministration peut être mise à disposition par l'autorité elle-même ou en coopération avec des services tiers.

Gérer les prestations

Cataloguer et gérer les prestations concernant plusieurs autorités.

Commentaire: Pour pouvoir publier des informations concernant les prestations répondant aux besoins du client, les autorités doivent cataloguer leurs prestations et tenir à jour ce catalogue en continu. Il est à noter que les prestations ne sont pas collectées et décrites du point de vue d'une autorité voire d'une unité administrative unique, mais bien de manière globale du point de vue du partenaire souhaitant bénéficier des prestations.

Gérer les autorités

Gestion des informations relatives aux autorités, leur structure interne et leurs tâches et compétences.

Commentaires: Les autorités mettent à disposition les informations et services nécessaires à l'établissement d'un répertoire de toutes les autorités et de leurs compétences. Chaque autorité veille à ce que l'information concernée soit bien correcte et à jour.

Créer des formulaires

Création de formulaires pour aider le partenaire à fournir les informations demandées pour l'appel des prestations.

Commentaires: Il est à noter que les mêmes formulaires doivent bien souvent être mis à disposition sur différents canaux.

6 Mise en œuvre

Le tableau suivant indique dans quelle mesure les capacités d'affaires répertoriées doivent être couvertes au niveau local ou central. Le terme «central» peut, mais pas forcément, signifier que la Confédération en assume la responsabilité. D'autres modèles sont envisageables et mis en œuvre de manière ponctuelles (voir par exemple le portail central www.be-rufsberatung.ch).

Capacité d'affaires	Local	Central	Remarques
<i>Publier les informations relatives aux autorités</i>	x	1 (n)	Local: Informations locales concernant l'accès, adresses, etc. Central: Quiconque recherche une autorité ou tente de savoir quelle autorité est compétente doit disposer d'un accès indépendant de l'autorité.
<i>Publier des informations relatives aux prestations</i>	x	1,n	L'idéal est que l'information relative aux prestations est publiée là où le partenaire la recherche, c'est-à-dire de manière redondante en plusieurs endroits.
<i>Publier les informations générales</i>	x	1,n	Selon les informations, toutes les variantes peuvent être utiles.
<i>Rendre les prestations accessibles</i>	x	1,n	Différents scénarios présentent un intérêt, selon la prestation concernée (IFDG par exemple, www.be-rufsberatung.ch). Un accès commun a pour effet de faciliter la tâche aux partenaires.
<i>Gérer les prestations</i>	x	1	La gestion des informations valables dans toute la Suisse devraient être centralisée, celle des informations valables localement décentralisée.
<i>Gérer les autorités</i>	x	-	Les connaissances nécessaires ne sont disponibles que localement. Les résultats devraient cependant être centralisés afin de permettre leur publication de manière appropriée pour le client.
<i>Mettre à disposition l'infrastructure d'accès</i>	x	1,n	Selon le canal et les prestations concernées (par exemple : guichet: aussi local que possible; portails

			thématiques: aussi central que possible)
<i>Créer des formulaires</i>	x	-	Exception: Prestations standardisées!

À cet égard, les termes doivent être compris comme suit:

- **central:** une ou plusieurs solutions centrales sont possibles ou nécessaires.
- **local:** La capacité doit être couverte par les autorités locales.

Les éléments dans la colonne «local» ont la signification suivante:

- x La capacité doit être couverte localement.
- La capacité ne peut pas être couverte localement de façon judicieuse.

Les éléments dans la colonne «central» ont la signification suivante:

- La capacité doit être couverte localement.
- 1 La capacité doit être couverte de façon centralisée.
- n La capacité peut être couverte de façon centralisée dans plusieurs instances.

Ce tableau doit être considéré comme une base de discussion. Reste encore à clarifier, pour l'ensemble de la Suisse, quels sont les services fournis de manière centralisée ou décentralisée et comment pourrait être conçue une éventuelle interaction entre ces services.

7 Exclusion de responsabilité - droits de tiers

Les normes élaborées par l'Association eCH et mises gratuitement à la disposition des utilisateurs ainsi que les normes de tiers adoptées, ont seulement valeur de recommandations. L'Association eCH ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des décisions ou mesures prises par un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisateur est tenu d'étudier attentivement les documents avant de les mettre en application et au besoin de procéder aux consultations appropriées. Les normes eCH ne remplacent en aucun cas les consultations techniques, organisationnelles ou juridiques appropriées dans un cas concret.

Les documents, méthodes, normes, procédés ou produits référencés dans les normes eCH peuvent le cas échéant être protégés par des dispositions légales sur les marques, les droits d'auteur ou les brevets. L'obtention des autorisations nécessaires auprès des personnes ou organisations détentrices des droits relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Bien que l'Association eCH mette tout en œuvre pour assurer la qualité des normes qu'elle publie, elle ne peut fournir aucune assurance ou garantie quant à l'absence d'erreur, l'actualité, l'exhaustivité et l'exactitude des documents et informations mis à disposition. La teneur des normes eCH peut être modifiée à tout moment sans préavis.

Toute responsabilité relative à des dommages que l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes eCH est exclue dans les limites des réglementations applicables.

8 Droits d'auteur

Tout auteur de normes eCH en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois à mettre gratuitement, et pour autant que ce soit possible, la propriété intellectuelle en question ou ses droits à une propriété intellectuelle de tiers à la disposition des groupes de spécialistes respectifs ainsi qu'à l'Association eCH pour une utilisation et un développement sans restriction dans le cadre des buts de l'association.

Les normes élaborées par les groupes de spécialistes peuvent, moyennant mention des auteurs eCH respectifs, être utilisées, développées et déployées gratuitement et sans restriction.

Les normes eCH sont complètement documentées et libres de toute restriction relevant du droit des brevets ou de droits de licence. La documentation correspondante peut être obtenue gratuitement.

Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux normes élaborées par eCH, non aux normes ou produits de tiers auxquels il est fait référence dans les normes eCH. Les normes incluront les références appropriées aux droits de tiers.

Annexe A – Références & bibliographie

- | | |
|-------------|---|
| [eCH-0122] | eCH-0122 Architecture de la cyberadministration suisse: Bases. Version 1.0. |
| [eCH-0126] | eCH-0126 Concept-cadre «Administration interconnectée suisse», version 2.0, 10.06.2013. |
| [Stratégie] | Stratégie suisse de cyberadministration. Adoptée par le Conseil fédéral le 24 janvier 2007. |

Annexe B – Abréviations

- | | |
|-------|---|
| SEAC | Swiss E–Government Architecture Community |
| TOGAF | The Open Group Architecture Framework (TOGAF) |

Annexe C – Collaboration & vérification

Arnegger Armin, InnoSolv AG
Braun Tilman, canton Berne
Brönnimann Markus, canton Bâle-ville
Denis Lionel, canton Genève
Fischer Markus
Friesen Viktor, canton Bâle-ville
Graf Thomas, CSC
Haller Stefan, BEDAG
Häni Hans, canton Thurgovie
Heck Uwe, Haute école spécialisée Saint-Gall
Kämpfer Alexander, UPIC
Kräuchi Martin, BIT
Kottmann Serge, canton Genève
Lindner Helmut, Lindner & Partner
Lippuner Mathias, canton Saint-Gall
Mosimann Roger, AWK Group
Müller Willy, UPIC
Nobs Alexander, upsmconsult
Patig Susanne, Uni Berne
Rigert Beat, Rigert Consulting
Roetheli Manfred, CSC Switzerland
Samarin Alexander, Teamlog SA
Schaffroth Marc, UPIC
Schneider Stephan, Chancellerie fédérale
Schürch Ernst, Trivadis
Spätig Urs, canton Zurich
Vögeli Fabian, Abraxas
Wenger Dieter