

## eCH-0074 – Principes de modélisation graphique des processus d'affaires.

<b>Nom</b>	Principes de modélisation graphique des processus d'affaires.
<b>eCH-nombre</b>	eCH-0074
<b>Catégorie</b>	Document auxiliaire
<b>Stade</b>	Déployé
<b>Version</b>	2.2
<b>Statut</b>	<b>Approuvé</b>
<b>Date de décision</b>	2020-06-04
<b>Date de publication</b>	2020-07-29
<b>Remplace la version</b>	2.1
<b>Condition préalable</b>	-
<b>Annexes</b>	-
<b>Langues</b>	Allemand (original), français (traduction)
<b>Auteurs</b>	Marc Schaffroth, Unité de pilotage informatique de la Confédération UPIC, <a href="mailto:marc.schaffroth@isb.admin.ch">marc.schaffroth@isb.admin.ch</a>
<b>Editeur / distribution</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 auxiliaire [eCH-0074] explique les principes généraux de modélisation graphique des processus d'affaires. Il facilite la classification technique et méthodique et l'application d'autres normes de documentation eCH telles que *eCH-0158 Conventions de modélisation BPMN pour l'administration publique* [eCH-0158] dans le contexte de *la transformation numérique*.

Le présent document auxiliaire est destiné aux architectes d'entreprise, aux Business Analysts, aux gestionnaires de processus, aux responsables de processus et aux équipes de processus.

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Statut.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Champ d'application .....</b>	<b>3</b>
1.2.1	Objet.....	3
1.2.2	Classification technique.....	3
1.2.3	Terminologie .....	4
<b>2</b>	<b>Principes de modélisation des processus .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>Objectifs de modélisation.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>Principes de modélisation .....</b>	<b>6</b>
2.2.1	Principe d'exactitude .....	6
2.2.2	Principe de pertinence.....	7
2.2.3	Principe de rentabilité.....	7
2.2.4	Principe de clarté .....	7
2.2.5	Principe de comparabilité .....	7
2.2.6	Principe d'utilité et d'adéquation.....	8
2.2.7	Principe d'exhaustivité.....	8
2.2.8	Principe des règles de base et conformité des méthodes.....	8
<b>3</b>	<b>Considérations relatives à la mise en œuvre de modèles de processus</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Sécurité .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Exclusion de responsabilité - droits de tiers .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Droits d'auteur .....</b>	<b>12</b>
	<b>Annexe A – Références &amp; bibliographie.....</b>	<b>13</b>
	<b>Annexe B – Collaboration &amp; vérification .....</b>	<b>13</b>
	<b>Annexe C – Abréviations et glossaire .....</b>	<b>14</b>
	<b>Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente .....</b>	<b>14</b>
	<b>Annexe E – Liste des illustrations .....</b>	<b>14</b>

## Remarque

En vue d'une meilleure lisibilité et compréhension, seul le genre féminin est utilisé pour la désignation des personnes dans le présent document. Cette formulation s'applique également aux hommes dans leurs fonctions respectives.

# 1 Introduction

## 1.1 Statut

**Approuvé:** 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.

## 1.2 Champ d'application

### 1.2.1 Objet

Le document auxiliaire [eCH-0074] explique les principes généraux de modélisation graphique des processus d'affaires. Il facilite la classification technique et méthodique et l'application d'autres normes de documentation eCH telles que *eCH-0158 Conventions de modélisation BPMN pour l'administration publique* [eCH-0158] dans le contexte de *la transformation numérique*.

Le présent document auxiliaire est destiné aux architectes d'entreprise, aux Business Analysts, aux gestionnaires de processus, aux responsables de processus et aux équipes de processus.

### 1.2.2 Classification technique

Pour la classification technique du présent document auxiliaire, se reporter en particulier aux normes et documents auxiliaires eCH suivants:

- eCH-0126 *Concept cadre «Administration interconnectée suisse»*. Le concept cadre eCH décrit les options de conception organisationnelle pour la coopération inter-autorités sur les réseaux de création de valeur inter-fédéraux. Partant de là, les clients administratifs peuvent se voir proposer des prestations requises des autorités sous la forme de processus End-to-End de faible niveau de bureaucratie. Un bref résumé du modèle eCH de pilotage et de modèle d'affaires pour l'administration numérique est disponible, notamment dans [l'article eCH «Modèle de coopération eCH pour l'administration numérique»](#) [SCHAFF2018] ainsi que dans la présentation eCH faite à l'occasion du [Swiss E-Government Forum 2018](#) [eCH eGov-Forum2018].
- eCH-0140 *Règles relatives à la description et à la représentation des processus de l'administration publique suisse* définit la norme de modélisation des processus, neutre du point de vue du produit, *Business Process Model and Notation BPMN 2.0* (cf. [Object Management Group](#) OMG) en tant que norme suisse pour l'administration publique.
- eCH-0158 *Conventions de modélisation BPMN pour l'administration publique* harmonise et simplifie l'application de *BPMN 2.0 dans toute la Suisse*.
- eCH-0143 *Manuel d'organisation Gestion des processus - optimisé pour les communes* contient un *manuel d'organisation* (modèle) *Gestion des processus* qui peut être adapté aux besoins propres à l'organisation.
- eCH-0202 *Documentation des affaires Administration numérique interconnectée*. Ce document auxiliaire guide les autorités et les organes administratifs dans la mise en place

d'une documentation des affaires uniforme et systématique conformément aux principes de la CEPE.

- *eCH-0203 Vue d'ensemble des résultats Administration interconnectée.* La vue d'ensemble des résultats aide à s'orienter concernant l'application des normes et documents auxiliaires eCH en vigueur pour la conception inter-fédérale de la *Transformation numérique*.
- *eCH-0204 eCH-BPM – La plateforme de processus pour la cyberadministration de la Suisse.* Sur la plateforme de processus BPM eCH (voir [www.ech-bpm.ch](http://www.ech-bpm.ch)), les communes, les cantons et les services de la Confédération peuvent publier leurs propres modèles de processus et les proposer en vue d'une utilisation ultérieure. Si, par exemple, une commune souhaite modéliser et documenter des processus en lien avec le domaine de la construction, elle peut utiliser la plateforme de processus eCH afin d'accéder, le cas échéant, aux modèles de processus existants d'autres communes.

### 1.2.3 Terminologie

La norme eCH [eCH-0138] propose une compilation de la terminologie et des notions pertinents pour l'activité administrative.

Le tableau suivant illustre les relations fondamentales de l'activité administrative. Pour des explications détaillées à ce sujet, se reporter à [eCH-0138].

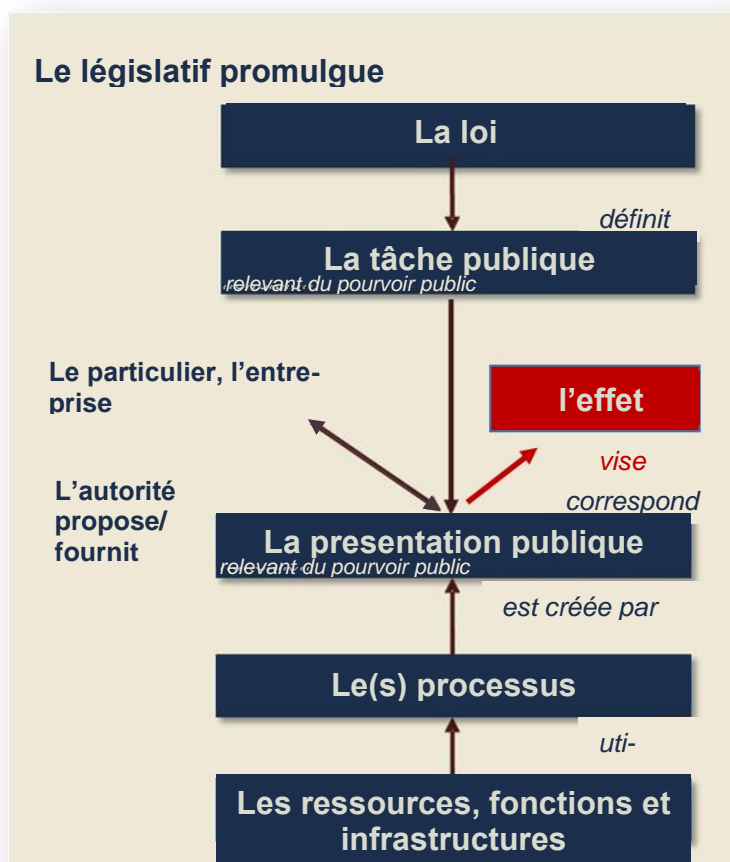


Figure 1 Termes de base de l'activité administrative selon Wimmer, voir [eCH-0138]

Dans le cadre du développement des entreprises, un service détermine, dans un processus stratégique, les prestations qu'il fournira et les effets de ces dernières sur les tâches lui incombant en vertu de la législation. C'est uniquement sur cette base que le service s'occupe ensuite de la conception du processus. Contrairement au secteur privé, l'administration fournit des prestations souveraines, ce qui signifie qu'elle s'acquitte des tâches qui lui incombent en vertu de la législation, qui lui sont assignées par la politique et qui visent à obtenir des effets sociaux politiquement voulus (sécurité, politique sociale et économique par exemple).

## 2 Principes de modélisation des processus

### 2.1 Objectifs de modélisation

*Le chapitre 2.1 montre que les objectifs de la modélisation de processus dans le cadre de la gestion des processus d'affaires d'une unité administrative doivent être définis. Les processus administratifs doivent remplir simultanément des objectifs constitutionnels (conformité avec la législation), stratégiques (stratégie de cyberadministration, stratégie officielle) et opérationnels (rentabilité, etc.).*

La description technique des prestations ainsi que la représentation graphique des processus («*Modélisation des processus*») ne s'inscrit dans la durée qu'à partir du moment où elle ne représente pas des mesures isolées, mais est ancrée, au niveau stratégique et opérationnel, comme un élément défini de la gestion des processus d'affaires d'une organisation.

Il incombe au management (chef de département, direction, responsable des affaires par exemple) d'assumer la responsabilité de la gestion des processus d'affaires et de la positionner et de la planifier de manière stratégique dans le contexte du développement de l'entreprise (cf. *eCH-0126 - Concept cadre «Administration interconnectée suisse»* [eCH-0126]).

Dans la gestion des processus d'affaires (également appelée *Business Process Management* - BPM), il faut entre autres définir les objectifs, les responsabilités, les démarches, les méthodes et les outils. À cet égard, le mandat et les objectifs de la documentation et la modélisation des processus doivent également être stipulés.

Exemples d'objectifs de modélisation:

- La coopération interadministrations au sein de *l'administration numérique* ainsi que les processus internes à l'organisation présuppose une compréhension technique commune de la fourniture des prestations et des processus associés, qui est partagée par les acteurs concernés.
- L'unité administrative veut, dans le contexte du développement de l'architecture d'entreprise, se faire une idée d'ensemble de toutes ses prestations et processus et les orienter de manière stratégique.
- L'unité administrative représente ses processus en fonction des exigences normatives, stratégiques et techniques afin, sur cette base,
  - de concevoir et de gérer, de manière conforme, le pilotage et le traitement opérationnels des processus.
  - d'optimiser les démarches internes et les interfaces avec les clients et partenaires,
  - de collecter et de consolider les exigences relatives aux applications et services TIC d'appui

- de contrôler le potentiel d'automatisation des différents processus.
- Les processus doivent être enregistrés en tant que base de gestion de la conformité/du risque, de la qualité, des connaissances et/ou de l'architecture.
- L'utilisation ainsi que les coûts des ressources requises dans les processus (services et infrastructures ITC par exemple) doivent être enregistrés.
- Des indicateurs de performances portant sur les prestations doivent être définis et collectés.

Au final, il est recommandé d'effectuer les projets BPM dans les organisations sur la base d'un *modèle de procédure* homogène. Les normes et documents auxiliaires eCH-BPM en matière de gestion des processus peuvent être appliqués et utilisés de manière opportune, tant dans des projets «top down» d'orientation stratégique que dans des initiatives de processus en lien avec des domaines ou des départements.

## 2.2 Principes de modélisation

*Le chapitre 2.2 explique les principes de modélisation pertinents<sup>1</sup>, dont le respect peut notamment contribuer au succès de l'utilisation de la norme de modélisation BPMN (voir [eCH-0140]) ainsi que des conventions de modélisation proposées par eCH (voir [eCH-0158]).*

La définition et l'application rigoureuse des principes de modélisation permettent de favoriser une procédure orientée sur les résultats lors de la représentation graphique des processus.

### 2.2.1 Principe d'exactitude

Pour qu'un modèle de processus reflète correctement le processus sous-jacent,

- la collecte et la représentation, du point de vue technique du contenu, du processus sont correctes;
- la notation de la norme de modélisation donnée doit être appliquée sans erreur (application correcte des règles syntaxiques).
- La définition de conventions de modélisation supplémentaires permet une application uniforme de la norme de modélisation (voir les conventions de modélisation eCH [eCH-0158] pour BPMN 2.0).

Lors de la modélisation, les représentants techniques doivent impérativement pouvoir apporter la partie technique et en assumer la responsabilité. Le modèle doit offrir une restitution correcte du processus sous-jacent. En outre, les modèles établis doivent également être validés par la représentation technique (le responsable de processus) avant qu'ils puissent être utilisés.

Les responsables des méthodes soutiennent la représentation technique et veillent à l'application qualifiée de la méthode de modélisation.

*Astuce pratique: traiter les représentants spécialisés, c'est-à-dire la partie administrative, comme le partenaire le plus important et l'impliquer en tant que responsable dès le début; compiler un savoir-faire des méthodes et des outils et le mettre à disposition.*

---

<sup>1</sup> Les recommandations de l'association eCH sont en grande partie basées sur les recommandations de modélisation d'*Algermissen [ALGE]*.

## 2.2.2 Principe de pertinence

Tous les éléments représentés (décrits) dans un modèle (par exemple évènements, activités) doivent être pertinents eu égard à l'objectif de la modélisation. L'on évite ainsi que les modèles spécialisés soient inondés d'informations et deviennent «illisibles». En même temps, il faut assurer que tous les éléments pertinents pour les processus sont bien représentés dans le modèle. Les éléments pertinents pour les processus créent «de la valeur» et peuvent être porteurs d'indicateurs.

*Astuce pratique: stipuler au préalable le niveau de détail technique concernant la modélisation de processus: réduire la complexité en décalant les détails dans le niveau de processus situé juste en dessous; modéliser le «Happy Path» et réinitialiser les cas exceptionnels; admettre les lacunes et les noter; au cours de la modélisation, progresser des généralités vers les détails.*

## 2.2.3 Principe de rentabilité

La modélisation de processus et, en particulier, la mise à jour en continu d'une documentation des processus occasionnent des coûts et une charge de travail. Le choix d'une méthode de modélisation particulière doit être justifiée par l'utilité escomptée, c'est-à-dire ses avantages qualitatifs, quantitatifs et financiers de l'élaboration et de l'entretien de modèles.

*Astuce pratique: définir en avance la fin et les objectifs de la modélisation; saisir de manière systématique les efforts et coûts de modélisation (déclarer les coûts par processus saisi par exemple); sélectionner les méthodes de modélisation ajustées («Ne pas prendre un marteau pour écraser une mouche!»); contrôler régulièrement les bénéfices attendus selon les critères définis.*

## 2.2.4 Principe de clarté

Les modèles de processus doivent être clairs, lisibles et bien compréhensibles d'emblée par les utilisateurs côté affaires. Outre les possibilités de représentations graphiques (layout) et une bonne disponibilité des descriptions des modèles (sur l'intranet et comme documents Office pouvant être édités par exemple), la simplicité de la méthode de modélisation sélectionnée constitue l'une des clés pour l'étendue et le succès avec lesquels les résultats issus de la modélisation des processus sont communiqués et utilisés.

*Astuce pratique: éviter, autant que faire se peut, une syntaxe compliquée, des visualisations peu claires ainsi qu'un niveau de détail trop important; permettre l'accessibilité générale aux / l'utilisation et la diffusion des descriptions de processus grâce aux formats de documentation très répandus par exemple.*

## 2.2.5 Principe de comparabilité

La définition d'une méthode de modélisation uniforme permet de bien comparer les représentations de processus. Il est ainsi possible d'harmoniser les processus présentant une structure similaire, comme les procédures d'autorisation, de manière ciblée

*Astuce pratique: utilisation cohérente de la norme de notation BPMN 2.0 spécifiée pour l'administration publique suisse (voir [eCH-0140])*

## 2.2.6 Principe d'utilité et d'adéquation

Ce principe stipule que le but de la modélisation doit être expressément consigné («relevé RÉEL» relevé, «Modélisation PRESCRITE», «Optimisation», «Automatisation» par exemple). Lors de la modélisation du processus, le niveau de détail doit être adapté au but de la modélisation. La lisibilité et l'intelligibilité des représentations de processus s'en trouvent ainsi accrues.

*Remarque: La norme de modélisation BPMN 2.0 établit une distinction entre trois niveaux de modélisation (niveaux d'abstraction) et les affecte à des fins différentes: la modélisation descriptive cherche à représenter de manière techniquement correcte les processus d'affaires et sert de références contraignantes concernant la compréhension des acteurs au niveau des affaires. Le niveau analytique utilise une syntaxe étendue et une palette de symboles pour la représentation d'exigences de conception plus complexes (événements, traitement des erreurs par exemple). Pour finir, la modélisation exécutable fournit également des éléments de description spéciaux en vue d'une description et d'une définition exacte et exhaustive du comportement des systèmes de processus automatisés.*

*Astuce pratique: respecter le but de la modélisation avec cohérence. Ne pas surcharger les représentations de processus techniques avec des renseignements inutiles: Moins, c'est souvent plus!*

## 2.2.7 Principe d'exhaustivité

La modélisation doit saisir et documenter l'ensemble des processus d'affaires d'une unité administrative dans le cadre d'une gestion continue des processus d'affaires. Dans les diagrammes de processus, les aspects pertinents (processus, organisation, interfaces, ressources) sont présentés de manière intégrée (voir aussi *Principe 2.2.2*).

En raison du nombre élevé de processus auxquels est confrontée une organisation, il est conseillé de commencer par recueillir et documenter les processus de base.

*Astuce pratique: se concentrer sur les processus de base!*

## 2.2.8 Principe des règles de base et conformité des méthodes

Les processus d'une unité administrative doivent être modelés de manière homogène et documentés de façon systématique.

À l'aide des concepts d'autorisation correspondants, il faut également documenter les situations de traitement et de validation des différents modèles de processus.

En outre, les conventions de modélisation requises pour une représentation homogène des processus (conventions de dénomination pour la désignation des activités par exemple) sont à consigner dans un *corps de règles BPMN interne à l'organisation*. Il faut également y définir quelles caractéristiques de prestations et de processus doivent être saisies et comment le processus de validation des descriptions de prestations et de processus est à organiser etc. Voir à ce sujet les conventions de modélisation eCH-BPMN [eCH-0158].

*Astuce pratique: la mise à jour et l'entretien de la documentation des processus dans le cadre d'une gestion des processus d'entreprise guidée en permanence doivent être assurés de manière particulièrement méthodique.*



### 3 Considérations relatives à la mise en œuvre de modèles de processus

Le chapitre 3 aborde la question de la mise en œuvre des modèles de processus techniques dans ce que l'on appelle des workflows. Les considérations suivantes constituent une synthèse des conclusions du compte-rendu d'expérience «Geschäftsprozesse mit GEVER erfolgreich unterstützen» [SCHAFF2016].

Aujourd'hui, nombre d'administrations utilisent des systèmes de gestion d'affaires dits (systèmes GEVER), qui couvrent les domaines de fonction suivants: Gestion des documents conforme à la législation, contrôle des affaires, pilotage et traitement des processus basés sur les workflows.

Dans les systèmes GEVER, les modèles de processus utilisés sont généralement prédéfinis (workflows): par exemple sous la forme d'une séquence d'activités basée sur les rôles qui peut être adaptée de manière flexible aux besoins du processus d'affaires. Lors de la mise en œuvre des workflows, la question se pose de savoir comment les modèles de workflows ou leur mise en œuvre dans un modèle de processus se rapportent aux modèles de processus BPMN techniquement spécifiés. Il faut donc comprendre les relations réciproques entre un modèle d'affaires et sa mise en œuvre des workflows. Ces deux modèles sont-ils identiques? Et si ce n'est pas le cas: Pourquoi diffèrent-ils les uns des autres et comment cette différence doit-elle être expliquée et prise en compte lors de la modélisation - dans la mesure où le modèle de workflow veut également être documenté?

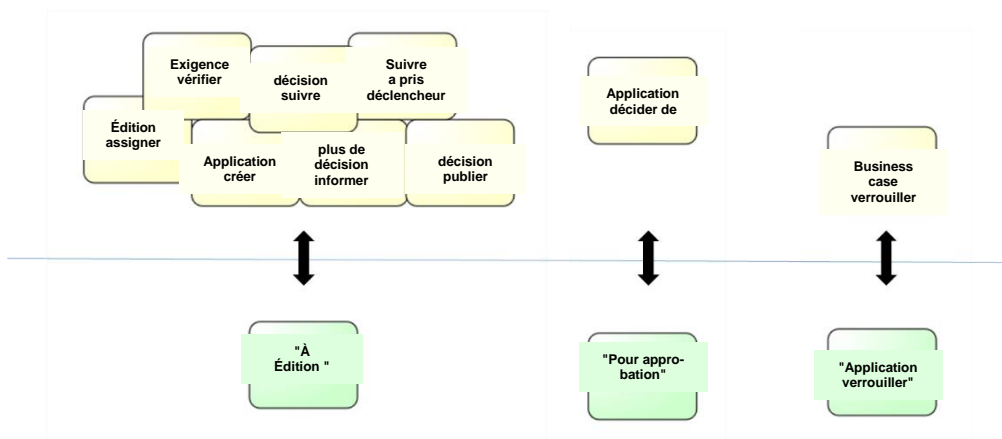
La composante Workflow du GEVER est constituée d'un petit nombre de modules de processus normalisés («activités», cf. Figure 2), grâce auxquels les activités, qui peuvent certes varier dans un contexte technique, sont en mesure de représenter facilement un processus en fonction de leurs propriétés d'exécution génériques: dans un nombre important de processus administratifs, les informations (dossiers) sont traitées, validées, soumises pour avis, approuvées, etc. de manière récurrente. Les modules de processus génériques de la composante Workflow (GEVER) représentent en fait le noyau «pragmatique» des activités qui sont déterminées, du point de vue technique, dans un modèle de processus, et rendent ainsi le processus exécutable au moyen d'une application de workflow.

#### Modules d'activité standard du GEVER

- *Pour traitement* (un responsable de dossier est chargé d'élaborer un projet de nouvelle règle en matière de TIC par exemple)
- *Pour validation* (un plan de décision est soumis à une phase d'assurance qualité quant à la forme et au contenu par un organe de rang supérieur avant d'être transmis à une instance externe par exemple)
- *Pour avis* (l'avis d'un autre service doit être obtenu concernant une proposition par exemple)
- *Pour approbation* (un document demandé doit être approuvé par l'autorité supérieure par exemple)
- *(autres)...*

Dans les faits, les modules génériques d'activité de workflow nécessaires à l'exécution en workflow d'un processus, documenté d'un point de vue technique, doivent être attribués (cf. Figure 2) puis mis en œuvre en tant que modèles de processus.

### Vue technique (modèle de processus d'activités)



vue opérationnelle / pragmatique (modules d'activité GEVER dans le workflow)

Figure 2 Cartographie des modules de processus génériques de l'application de workflow avec les activités du modèle d'affaires (ici à l'exemple du processus concret «Contrôler l'exigence TIC»))

Il ressort ainsi de l'analyse qu'un grand nombre de processus d'affaires techniquement spécifiques peuvent être entièrement traités avec quelques modules de processus génériques seulement.

Les conclusions suivantes s'imposent concernant la modélisation des processus:

- le point de départ et la base de la modélisation des processus est le modèle technique: le modèle décrit le processus cible d'un point de vue technique et assume une fonction normative d'orientation de l'action.
- Le modèle technique enregistre les activités techniques pertinentes pour un processus - l'absence de description à rallonge de l'ensemble des activités opérationnelles procède d'un choix délibéré.
- Dans le modèle de processus technique, les modules de processus génériques du GEVER sont affectés aux différentes activités techniques (si nécessaire - toutes les activités techniques ne doivent pas nécessairement être traitées par une activité GEVER). Cette affectation peut être effectuée dans le modèle technique à l'aide du symbole BPMN «Annotation textuelle». Le déroulement opérationnel ainsi documenté constitue la base de la mise à disposition du modèle de processus (à savoir du workflow prédéfini).

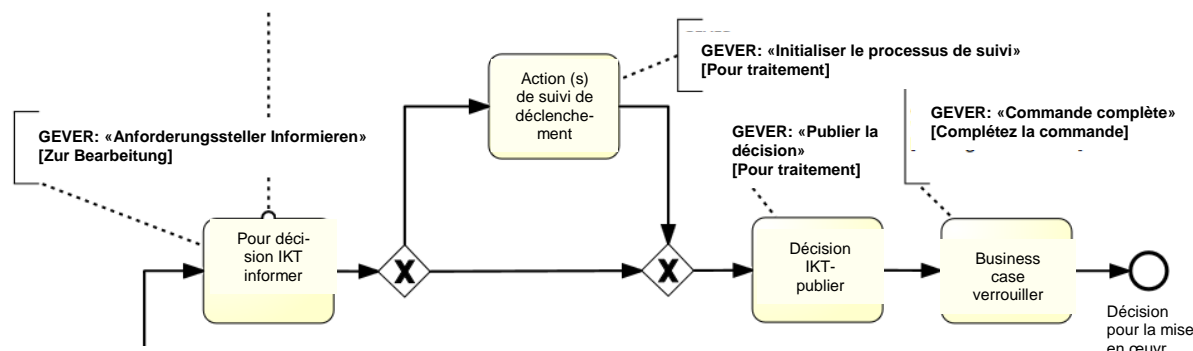


Figure 3 Représentation du niveau d'exécution opérationnel (workflows) dans le modèle de processus technique.

*Pour des raisons de convivialité, on utilise des désignations « parlantes » pour les deux modules de processus [Pour traitement] et [Clôre l'ordre] (voir Fig. 3), dont certains sont utilisés à plusieurs reprises, dans ce workflow GEVER..*

## 4 Sécurité

Aucune

## 5 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.

## 6 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

- [ALGE] Algermissen, L.; Becker, J.; Falk, T.: Prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung, Berlin 2009
- [eCH-0014] eCH-0014 SAGA.ch – Normes et architecture pour applications de cyberadministration de la Suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0126] eCH-0126 Concept-cadre «Administration interconnectée 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 suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0140] eCH-0140 Règles relatives à la description et à la représentation des processus de l'administration publique suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0143] eCH-0143 Manuel d'organisation Gestion des processus - optimisé pour les communes, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0158] eCH-0158 Conventions de modélisation BPMN pour l'administration publique, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0202] eCH-0202 Documentation des affaires Administration numérique interconnectée
- [eCH-0203] eCH-0203 Vue d'ensemble des résultats Administration interconnectée suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH-0204] eCH-0204 eCH-BPM – La plateforme de processus pour la cyberadministration de la Suisse, voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [eCH eGov-Forum2018] Mehmedi F.; Minonne, C.; Zimmermann H.-D.; Schaffroth. M.: Behördenübergreifende Kooperation in der «Digitalen Verwaltung» der Schweiz, Swiss E-Government Forum 2018, Key Note et Solution Presentation, voir [www.ech-bpm.ch](http://www.ech-bpm.ch)
- ISO ISO 9001:2000 Quality Management Systems – Requirements,
- [SCHAFF2016] Schaffroth, M.: Geschäftsprozesse mit GEVER erfolgreich unterstützen – Ein Erfahrungsbericht (2016), voir [plateforme.de.processus.BPM.eCH](http://plateforme.de.processus.BPM.eCH)
- [SCHAFF2018] Schaffroth, M.: eCH-Kooperationsmodell für die „Digitale Verwaltung“, article eCH (2018), voir [www.ech.ch](http://www.ech.ch)
- [STRATEGIE] Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023, voir [www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)

## Annexe B – Collaboration & vérification

Groupe spécialisé Processus d'affaires

## Annexe C – Abréviations et glossaire

BPM	Business Process Management
BPMN	Business Process Model and Notation
UPIC	Unité de pilotage informatique de la Confédération
OMG	Object Management Group

La norme [eCH-0138] fournit une compilation (glossaire) de la terminologie technique utilisée dans ce document auxiliaire eCH.

## Annexe D – Modifications par rapport à la version précédente

Le site eCH [www.ech.ch](http://www.ech.ch) ne comporte aucune RFC à [eCH-0074], version 2.2

Utilisation du modèle actuel pour les documents auxiliaires eCH, y compris l'adaptation de la structure des chapitres

Diverses améliorations et corrections linguistiques

Complément au *chapitre 3*

Suppression complète des *chapitres 7 et 8* de la version précédente, car jugés redondants avec des parties de [eCH-0158] et l'annexe 1 *Palette étendue de symboles pour la modélisation analytique des processus d'affaires*.

Actualisation des références en *annexe A*

## Annexe E – Liste des illustrations Es konnten keine Einträge für ein Abbildungsverzeichnis gefunden werden.

Figure 1 Termes de base de l'activité administrative selon Wimmer, voir [eCH-0138].....	4
Figure 2 Cartographie des modules de processus génériques de l'application de workflow avec les activités du modèle d'affaires (ici à l'exemple du processus concret «Contrôler l'exigence TIC»)).....	10
Figure 3 Représentation du niveau d'exécution opérationnel (workflows) dans le modèle de processus technique.....	10