

eCH-0096 BPM Starter Kit

Titre	BPM Starter Kit
Code	eCH-0096
Type	Document auxiliaire
Stade	Appliqué
Version	1.0
Statut	Approuvée
Validation	2009-06-25
Date de publication	2009-06-25
Remplace	
Langues	Français, Allemand
Auteur(s)	<p>Groupe spécialisé Processus administratifs</p> <p>Laurent Bagnoud, HES-SO Valais, laurent.bagnoud@hevs.ch</p> <p>Daniel Hadrian, Rigert Consulting, daniel.hadrian@rigertconsulting.ch</p> <p>Susanne Kiener, Rexult AG, susanne.kiener@rexult.ch</p> <p>Beat Rigert, Rigert Consulting, beat.rigert@rigertconsulting.ch</p> <p>Marc Schaffroth, Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC, marc.schaffroth@isb.admin.ch</p>
Éditeur / Distributeur	<p>Association eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zürich</p> <p>T 044 388 74 64, F 044 388 71 80</p> <p>www.ech.ch / info@ech.ch</p>

Condensé

L'eCH-0096 BPM Starter Kit

- Fournit un soutien axé sur la pratique pour la mise en œuvre des projets BPM dans l'administration publique, et permet la création d'une documentation BPM électronique conforme aux standards (application BPM basée sur *open source* fournie !)
- Se destine aussi bien au responsable de la mise en place *Cyberadministration*, au responsable du management administratif, au manager des processus et à l'équipe des processus de l'administration publique, ainsi qu'aux prestataires extérieurs.

Table des matières

1	Statut du document	3
2	Introduction	3
2.1	Le « BPM Starter Kit »	3
2.2	À qui s'adresse le « BPM Starter Kit »?	4
2.3	Quels sont les objectifs du « BPM Starter Kit »?.....	5
2.4	Utilisation du « BPM Starter Kit »	6
2.5	Utilisation avec la cyberadministration	8
2.6	Comprendre le BPM en tant que processus de changement.....	9
2.7	Organisation de projet BPM et direction de projet BPM.....	10
2.8	Mise en œuvre organisationnelle de BPM	10
2.9	Résultats principaux d'un projet d'introduction BPM (avec « BPM Starter Kit »)	11
2.10	Coûts, étendue et durée de l'introduction BPM.....	12
3	Structure et contenu de la documentation BPM d'une organisation (aperçu)	13
4	Aspects pratiques	18
4.1	Où peut-on acquérir le « BPM Starter Kit » et comment?	18
4.2	Aspects pratiques concernant l'utilisation des « Directives de projet BPM »	18
4.3	Aspects pratiques sur l'utilisation de « l'outil BPM »	21
4.4	Aspects pratiques sur l'utilisation de la plateforme « eCH-BPM Community Plattform »	25
4.5	Informations sur le processus de gestion du « BPM Starter Kit »	26
5	Considérations en termes de sécurité	27
6	Exclusion de responsabilité – Droits de tiers	27
7	Droits d'auteur	27
	Annexe A – Références & bibliographie	28
	Annexe B – Collaboration & supervision	28
	Annexe C – Abréviations	28
	Annexe D – Glossaire	29

1 Statut du document

Le Comité d'experts a **approuvé** le présent document, lui conférant force normative pour le domaine d'application défini et dans les limites de validité fixées.

2 Introduction

2.1 Le « BPM Starter Kit »

eCH-0096 BPM Starter Kit L'*eCH-0096 BPM Starter Kit* [en bref: „*BPM Starter Kit*“] se compose de deux parties, et comprend:

- Les directives de projet eCH-BPM- [en bref: „*directives projet BPM*“] ainsi que
- L'outil eCH-BPM I [en bref: „*outil BPM*“]

Le *BPM Starter Kit* se compose ainsi de différents fichiers et programmes qui doivent être téléchargés sur Internet, et installés localement sur un ordinateur.

⇒ Voir chapitre 4: Pratique

Directives projet BPM Les *Directives projet BPM* contiennent des instructions axées sur la pratique en vue de la mise en œuvre du management des processus métier dans une organisation, conformément au projet.

Les *Directives projet BPM* présentent une page d'accueil (page de navigation) menant à chaque étape du projet, et décrivant les résultats à obtenir.

En plus des *Directives projet BPM*, des modèles de documents et des exemples de présentation sont également mis à disposition.

Les *Directives projet BPM* peuvent aussi être utilisées en lien avec une application BPM commerciale.

Outil BPM... Grâce à l'*outil BPM*, il est possible de créer, de documenter et mettre à jour (documentation électronique BPM) les résultats importants d'un projet de mise en œuvre BPM (inventaire des prestations, description des prestations et processus) de façon conforme aux standards.

... et Open Source L'*outil BPM* contient une *application BPM Open Source* préconfigurée qui peut être utilisée gratuitement et « out of the box ».

<i>Plateforme eCH-BPM Community</i>	Le <i>BPM Starter Kit</i> comprend une <i>plateforme eCH-BPM Community</i> en construction, à partir de laquelle il est possible de télécharger tous les documents et les <i>outils (tools)</i> du <i>BPM Starter Kits</i> . Pour obtenir davantage d'informations sur l'utilisation et le fonctionnement de cette plateforme conçue en tant que forum d'échange et utilisateur BMP, veuillez vous rendre sur le site : http://ech.business-process.ch
<i>Droits d'utilisation</i>	<p>Les <i>Directives projet BPM</i> ne sont pas limitées par des droits de licence et/ ou de brevet et peuvent être utilisées et diffusées gratuitement sous la mention de l'auteur.</p> <p>L' <i>Outil BM</i> est basé sur des composants –logiciel configurés de la plateforme de développement <i>Open Source Eclipse</i> (www.eclipse.org). Les droits et conditions d'utilisation d'<i>Eclipse</i> s'appliquent ici.</p> <p>La <i>Business Process Modeling Notation (BPMN)</i> est un standard neutre quant au produit, et conçu par le groupe <i>Object Management Group</i> (www.omg.org). Les droits et conditions d'utilisation de l'OMG s'appliquent ici.</p> <p>Pour davantage d'informations sur l'exclusion de responsabilité et de liberté de droit, se reporter au <u>chapitre 6</u>.</p>
<i>Convention de langue</i>	Dans le <i>BPM Starter Kit</i> , on utilise l' <i>acronyme</i> anglais <i>BPM</i> pour <i>Business Process Management</i> . Écrit en toutes lettres en français, ce terme est désigné par « <i>management de processus-métier</i> »“.

2.2 À qui s'adresse le « BPM Starter Kit »?

<i>Autorités, PME et ONG</i>	<p>Le <i>BPM Starter Kit</i> se base sur les expériences fructueuses des projets BPM effectués dans l'administration publique. Le <i>BPM Starter Kit</i> s'adresse donc particulièrement aux autorités. Avec peu de modifications, il peut également être utilisé par les PME ou les ONG.</p> <p>Le <i>BPM Starter Kit</i> devrait s'avérer particulièrement utile pour les organisations qui ne disposent que de moyens limités pour l'élaboration du management de processus-métier.</p> <p>⇒ Un support et une coordination cantonale des projets BPM dans les communes permettent d'obtenir des résultats bien harmonisés, ainsi que la construction de réseaux professionnels.</p>
------------------------------	---

<i>Prestataire</i>	Sous réserve de mentionner les sources, les prestataires peuvent utiliser et diffuser gratuitement le <i>BPM Starter Kit</i> dans le cadre de leurs offres de prestations et de formation.
<i>Supports d'aide et documents de résultats axés sur la pratique</i>	Les documents de résultats, supports d'aide et modèles de la version actuelle du <i>BPM Starter Kit</i> sont taillés sur mesure par rapport aux besoins et aux tâches des petites et moyennes communes. Une version ultérieure comprenant des extensions pour les grandes communes, les cantons, et les offices fédéraux, est également prévue.
<i>Connaissances préalables pour l'Outil BMP</i>	<p>Lors de la mise à disposition de <i>l'outil BPM</i>, on a veillé à ce que l'installation et l'utilisation des logiciels BPM puissent se faire de la façon la plus simple possible, sans devoir posséder des connaissances techniques particulières. Le <i>BPM Starter Kit</i> satisfait à ces exigences, mis à part quelques exceptions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La création resp. l'adaptation de <i>l'aperçu des tâches</i> (carte du pays) demande des connaissances de base sur HTML. ○ La reproduction des déroulements de processus au moyen du langage de présentation graphique BPMN dans <i>l'outil eCH BPM</i> demande de bonnes connaissances de base de ce langage.

2.3 Quels sont les objectifs du « BPM Starter Kit » ?

<i>Introduction et implantation organisationnelles du BPM</i>	<p>Le <i>BPM Starter Kit</i> met à disposition des outils et des bases méthodiques et techniques en vue d'une introduction organisationnelle rapide, axée sur les résultats et néanmoins économique, ainsi qu'en vue d'une implantation durable du management de processus-métier.</p> <p>⇒ Le <i>BPM Starter Kit</i> ne saurait cependant remplacer un encadrement professionnel des projets BPM! Les autorités peuvent cependant écrire de façon ciblée des prestations BPM en lien avec le <i>BPM Starter Kit</i>.</p>
<i>Mise en œuvre des standards reconnus</i>	<p>Le <i>BPM Starter Kit</i> permet une application simple des <i>Standards BPM</i> et stimule le développement du projet d'introduction grâce à des méthodes de direction de projet éprouvées.</p> <p>L'<i>Outil BPM</i> permet de faciliter la création et la documentation technique des prestations et processus conformément au standard <i>eCH-0073 Documentation des processus et prestations publiques</i>. La présentation graphique des processus est effectuée de façon uniformisée, selon [eCH-0073], et selon le standard international établi (neutre par rapport aux produits)</p>

:« *Process Modeling Notation* » (BPMN) du groupe *Object Management Group* (www.omg.org).

2.4 Utilisation du « **BPM Starter Kit** »

Les résultats de l'introduction BPM doivent présenter un avantage directement appréhendable, aussi bien pour le management que pour les employés !

*L'aperçu général
facilite
l'orientation
stratégique*

L'organisation / l'unité d'administration contient un aperçu général de ses tâches, prestations et processus. Le management peut ainsi mieux orienter l'organisation selon les objectifs stratégiques.

*La transparence
à la base de la
confiance*

BPM augmente la transparence et la traçabilité de l'action d'administration, ce qui est indispensable afin de gagner la confiance des citoyens et des citoyennes dans l'État de droit démocratique et ses organes.

*Documentation
BPM en tant que
base pour la
collaboration
opérative*

La documentation des processus et des prestations constitue la base technique et le support des activités opératives, et permet une compréhension professionnelle commune des déroulements, responsabilités, délais, résultats etc. pour les employés. Les processus et les prestations sont rendus explicites et transparents pour l'ensemble de l'organisation. La documentation BPM peut être consultée à tout moment du travail opératif via Intranet.

*... et
l'augmentation
de la
productivité*

La documentation BPM facilite également la collaboration à l'organisation interne ainsi que la collaboration à une plus grande échelle. Ce faisant, elle contribue considérablement à l'augmentation de la productivité au cours de différentes phases de l'administration.

*Amélioration
continue des
processus*

Grâce à une organisation cadre BPM adaptée et à l'utilisation de la documentation BPM, on bénéficie des conditions préalables à une optimisation ciblée et continue des processus métier.

*Utilisation avec
GEVER*

La description technique des prestations et processus de l'organisation constitue une condition cadre en vue de l'introduction réussie de la gestion électronique des affaires (GEVER). Ce faisant, il est donc judicieux de synchroniser l'introduction GEVER avec le projet BPM. Grâce à *eCH-0057 GEVER Directives projet* et *eCH-0096 BPM Starter Kit*, eCH fournit deux aides de mise en œuvre complémentaires. Les deux outils d'aide sont construits de façon identique quant à

leur utilisation.

*Avantages
qualité, coût et
temps...*

L'utilisation du *BPM Starter Kit* présente des avantages directs en matière de qualité, de coûts et de temps.

- Grâce à une réalisation simple du projet (objectifs définis et réalistes, méthodes applicables, résultats opératifs utilisables, dépenses calculées).
- Grâce à l'utilisation et le fonctionnement d'une application Open Source-BPM (il n'y a alors plus de frais de licence, ni d'évaluation coûteuse).
- En se basant sur le *BPM-Starter Kit*, les prestations externes peuvent être mieux harmonisées avec le fournisseur, c'est-à-dire achetées de manière ciblée.

Des avantages indirects en matière de qualité, de coûts et de temps sont également les conséquences d'une introduction BPM réussie, grâce à :

- L'accès à la documentation BPM pour les employés „on the job“, les temps de cycle sont réduits (tandis que la qualité augmente).
- L'amélioration considérable de la communication technique interne et externe concernant de processus métier et de prestations (en se basant sur la documentation BPM commune).
- La mise à disposition de potentiels d'optimisation, qui n'apparaissent vraiment qu' à travers la documentation BPM systématique.
- La formation resp. l'instruction rapide des nouveaux employés (sur la base de la documentation BPM).
- La combinaison du coté technique BPM avec un système d'administration métier applicable de façon universelle (évite les applications silo etc.). La documentation BPM peut être utilisée lors d'exécution opérative d'affaires en tant qu'information de référence technique.
- La qualification des autorités quant à un contrôle TIC de contenu (la connaissance explicite du processus-métier en lui-même est une condition primordiale en vue du contrôle informatique).

2.5 Utilisation avec la cyberadministration

Postulats de la stratégie de cyberadministration eCH

Les clients et l'orientation –processus sont deux postulats essentiels de la *stratégie de cyberadministration en Suisse* (cf. www.egovernment.ch). Grâce à l'introduction du BPM ainsi qu'à la mise en œuvre des standards BPM, on crée les conditions indispensables à un meilleur service pour les citoyens, ainsi qu'à une collaboration électronique inter-organisations entre les autorités.

BPM en tant que préparation à la cyberadministration

L'introduction BPM au sein d'une organisation représente une excellente préparation à la *cyberadministration suisse*. Elle augmente l'efficacité de la collaboration inter-organisations, ainsi que l'efficacité de l'utilisation des résultats quant à la mise en place de la *cyberadministration* en Suisse (Ressources, services et infrastructures selon le *catalogue des démarches priorisées* en ce qui concerne la *stratégie de cyberadministration en Suisse*, cf. www.egovernment.ch).

⇒ Chapitre 3, dernier paragraphe et schéma, concernant le BPM inter-autorités en rapport avec les organisations.

Lien avec les démarches priorisées

La mise à disposition du *BPM Starter Kits* se fait en lien direct avec la mise en œuvre de la démarche priorisée *B1.03 Inventaire unique et banque de référence des prestations publiques eGov CH* de la *stratégie de cyberadministration CH* (direction: Chancellerie fédérale, cf. www.egovernment.ch).

Transposition des méthodes et standards

Les auxiliaires et standards eCH-BPM sont *transposables*, c'est-à-dire qu'ils sont applicables aussi bien dans un contexte multi-organisations (collaboration inter-autorités) qu'au niveau d'une organisation unique.

La documentation professionnelle et unitaire BPM à tous les niveaux permet une communication inter-domaines et inter-organisations, tout en facilitant une procédure et une orientation stratégique communes. !

⇒ Les *directives de cyberadministration* (cf. www.egovernment.ch) offrent une introduction pratique et une aide à la mise en œuvre pour la cyberadministration.

2.6 Comprendre le BPM en tant que processus de changement

Formuler une vision et fixer des objectifs

L'introduction du BPM représente un défi considérable pour chaque organisation. Afin que le BPM ne reste pas un simple exercice sur du papier, il faut instaurer un véritable processus de changement quant aux structures, aux processus, à la direction, à la culture, et en particulier quant au comportement des employés.

Les responsables doivent formuler une vision claire et des objectifs réalistes (!), et impliquer les employés sérieusement lors de la mise en œuvre (« Quels objectifs souhaitons-nous atteindre avec BPM, pour nos clients et en tant qu'organisation ? Comment allons-nous nous y prendre pour y arriver? Quelle culture organisationnelle nécessitons-nous ? »)

Approches d'introduction dans BPM

Il existe différents courants organisationnels pour le management de processus métier. Chaque organisation doit choisir elle-même l'approche qui lui est appropriée.

Des désirs et des objectifs moins ambitieux mais plus réalistes permettent souvent d'obtenir des résultats plus largement applicables ! La catégorisation suivante sert d'aide d'orientation de base (il est aussi possible de combiner les différentes formes) :

- *Approche de gestion et de documentation BPM:* l'organisation établit une documentation (professionnelle) de ses prestations et processus. Elle gère et utilise cette documentation dans le cadre de ses activités opératives courantes.
- *Approche de documentation complétée avec GEVER:* la documentation BPM est utilisée en lien avec la gestion d'affaires électronique GEVER en vue du développement opératif des affaires. À la différence des applications fermées *Workflow*, GEVER permet le développement électronique de processus à volonté, au moyen d'un module de processus générique (activités).
- *BPM stratégique:* une orientation stratégique importante du BPM est rendue possible grâce à l'introduction ciblée de caractéristiques de direction et de processus, ainsi que grâce à l'adaptation de l'organisation structurelle aux exigences de l'organisation fonctionnelle (« organisation de processus »).

Le BPM stratégique implique des exigences élevées en termes de direction, de conception d'organisation, de culture et de capacités BPM !

Construire et développer des compétences

L'introduction et la gestion du BPM demande un personnel qualifié compétent ainsi que des employés formés. La qualification organisationnelle du BPM représente une tâche de direction essentielle.

2.7 Organisation de projet BPM et direction de projet BPM

Organisation du projet adaptée

L'organisation du projet doit être adaptée à la taille de l'unité d'administration. Dans le cas de petites organisations, il suffit de se limiter à quelques rôles pour le projet (par ex. donneur d'ordre, commission de contrôle direction du projet, équipe du projet). Dans le cas d'unités d'administration plus importantes, cette structure de base peut être élargie à des sous-projets autonomes.

Méthode de direction du projet adaptée

Le choix de la méthode de direction de projet doit être adapté aux besoins organisationnels et à la réalité de la situation.

Chacune des étapes du projet des *directives BPM* doit être approuvée par la *méthode de direction de projet HERMES*. En outre, les *directives de projet eCH* référencent divers modèles de documents HERMES.

En fonction de la taille, de l'étendue et de la complexité de l'introduction BPM, il est recommandé de recourir à une référence encore plus précise, selon la méthode de direction de projet *HERMES*, cf. www.hermes.admin.ch.

2.8 Mise en œuvre organisationnelle de BPM

D'une organisation de projet BPM à une organisation BPM « régulière »

Une fois le projet BPM achevé, l'organisation de projet doit être transformée en organisation BPM « régulière ». Pour ce faire, il est également judicieux d'attribuer les rôles de projet en prévision des futurs rôles BPM.

L'organisation BPM doit être élaborée de sorte que les prestations et processus puissent être améliorés en continu, et que l'adaptation à de nouvelles exigences soit aussi possible.

L'organisation BPM rassemble des postes à responsabilités (par ex. chef de service en tant que *détenteur du processus*) et des fonctions transversales inter-organisations (par ex. *Manager de processus*).

La mise en œuvre organisationnelle du management de processus métier est déterminée dans le *Manuel d'organisation BPM*.

Séparation de la responsabilité technique et la responsabilité de méthode

En vue d'une bonne mise en œuvre organisationnelle du BPM, il est important de différencier la responsabilité technique des domaines et services, et la responsabilité de méthode du *manager de processus* (fonction transversale resp. auxiliaire).

Le coté technique a la responsabilité des prestations et processus (définition technique, exécution opérative, résultats).

Le management de processus apporte son soutien aux domaines techniques lors de la mise en place unitaire et de l'application des procédures et outils BPM.

2.9 Résultats principaux d'un projet d'introduction BPM (avec « BPM Starter Kit »)

C'est sur la base du *BPM Starter Kit*, après l'achèvement du projet d'introduction BPM, que l'on observe les quatre résultats principaux :

Documentation BPM

1. *Aperçu des tâches et des prestations* de l'organisation (carte du pays resp. inventaire disponibles sous forme électronique, cf. *Outil BPM*)
2. Description technique des prestations et des processus dans une *documentation BPM* électronique (cf. *Outil BPM*)

Organisation BPM

3. *Manuel d'organisation BPM*, qui définit les responsabilités, les rôles et les procédures (processus de gestion)
4. *Mise en œuvre organisationnelle* (mise en œuvre du processus de gestion BPM)

Aperçu des tâches et des prestations

L'aperçu des tâches et des prestations est divisé selon les *tâches de direction, les tâches clé, et les tâches auxiliaires*. Alors que les tâches clé peuvent varier fortement d'une organisation à l'autre, les tâches de direction et les tâches auxiliaires des autorités de l'administration publique ne diffèrent généralement que de façon minime.

Description des prestations et diagramme des processus

La description des prestations se fait sur la base de caractéristiques standardisées (telles que par ex. *numéro d'identification, titre* etc.).

Les processus sont présentés sous forme de schémas, c'est à dire sous forme de diagrammes de processus.

⇒ Cf. également chapitre 3: Structure et contenu de la documentation BPM

<i>Application des standards</i>	<p>Le standard <i>eCH-0073 Documentation des processus et prestations publiques</i> définit les éléments formels de la documentation BPM et permet ainsi une présentation et une description homogène des prestations et des processus. Les diagrammes de processus sont établis selon le standard (neutre par rapport aux produits) <i>Business Process Modeling Notation (BPMN)</i> référencé dans <i>eCH-0073</i>.</p> <p>La responsabilité concernant la description technique ainsi que la gestion des prestations et des processus reste du ressort du chargé d'affaires et des domaines techniques!</p>
<i>Aide fournie par l'outil BPM</i>	<p>L'<i>Outil BPM</i> permet de faciliter l'élaboration de la documentation BPM de façon conforme aux standards.</p> <p>L'<i>outil BPM</i> contient un modèle de <i>structure des tâches (carte du pays)</i>, qui représente « les affaires » d'une commune de façon caractéristique. Ce modèle destiné à l'élaboration de l'inventaire des prestations peut naturellement être adapté selon les besoins.</p> <p>La <i>structure des tâches (carte du pays)</i> réalisée dans l'<i>Outil BPM</i> fournit le cadre réglementaire afin de saisir les prestations et les processus de l'organisation (inventaire des prestations) et de les documenter (descriptions des prestations et des processus).</p>
<i>Exemples de documentation</i>	<p>En vue d'une meilleure illustration, des exemples de documentation de prestations et de processus se trouvent dans les <i>Directives projet BPM</i> et dans <i>Outil BPM</i> (arrivée / départ, déclaration d'impôts / imposition).</p>
<i>Du projet au « courant normal »</i>	<p>Grâce aux résultats BPM, l'on obtient les éléments essentiels à la transposition du projet BPM dans le quotidien organisationnel et le fonctionnement normaux.</p>

2.10 Coûts, étendue et durée de l'introduction BPM

<i>Coûts, étendue et durée du projet</i>	<p>Grâce au <i>BPM Starter Kit</i>, il est possible d'axer les projets BPM selon les besoins. Ceci permet de réduire considérablement les coûts et l'étendue du projet.</p> <p>Une version ultérieure du <i>Starter Kit BPM</i> permettra de voir les valeurs empiriques pour les projets BPM concernant les coûts, les étendues et la durée.</p>
--	---

3 Structure et contenu de la documentation BPM d'une organisation (aperçu)

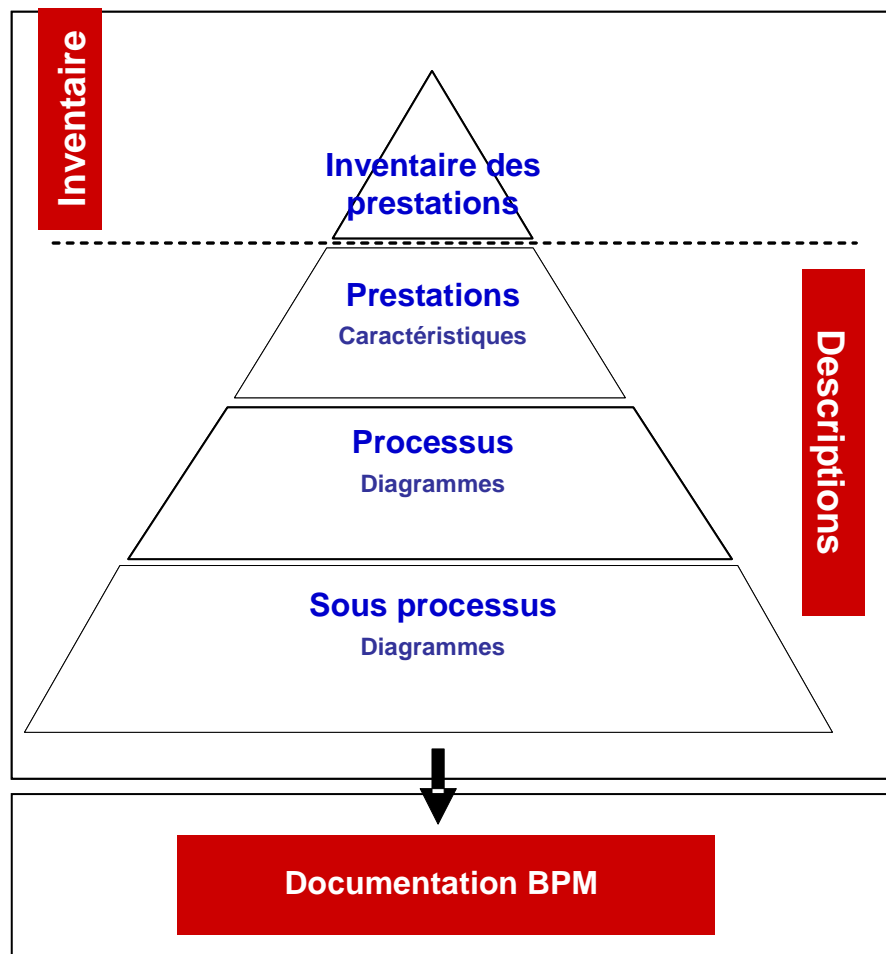
Le chapitre suivant explique brièvement la structure et le contenu de la documentation BPM, telle qu'elle peut être réalisée avec le « BPM Starter Kit » en se basant sur [eCH-0073].

Documentation BPM d'une organisation L'un des résultats essentiels du projet d'introduction BPM effectué sur la base du *Starter Kit* consiste en l'élaboration de la Documentation BPM de l'organisation propre. Cette documentation se base sur la structure formelle générale définie dans eCH-0073 *Documentation des processus et prestations publiques*.

⇒ Remarque: [eCH-0073] permet différentes marges de liberté: ainsi, il est par exemple possible d'élaborer des prestations pour les *tâches auxiliaires et de direction* dans l'inventaire des prestations d'une organisation!

Éléments de documentation Dans la documentation BPM d'une organisation, l'on distingue les éléments suivants:

- *Aperçu des tâches et inventaire des prestations r* (« carte » avec aperçu général des prestations de l'organisation, structuré par ex. selon les *tâches de direction, tâches clé et tâches auxiliaires*, voir remarque ci-dessus)
- *Description des prestations* : celle-ci est établie en se basant sur les caractéristiques des prestations standardisées. Le document de référence est l'annexe 1 à [eCH-0073]; ceci étant, certains degrés de liberté au niveau de l'organisation propre.
- *Diagramme de processus et de sous-processus* (la présentation des processus se fait sur la base de BPMN)



Éléments de la documentation BPM d'une organisation

(Inventaire des prestations, carte)

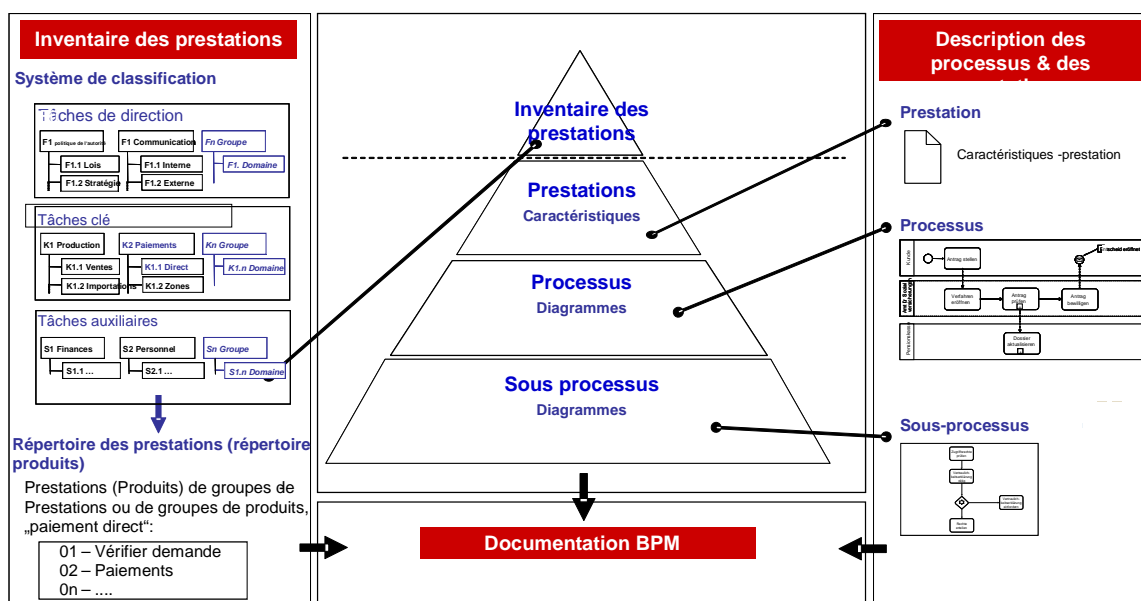
La documentation BPM d'une organisation se compose ainsi :

- de *l'aperçu général* de toutes les prestations d'une autorité. Dans le cas de plusieurs autorités, il convient de structurer les prestations selon les tâches clé, de direction et auxiliaires.

Description des prestations et des processus

- o des descriptions techniques des processus et des prestations en se basant sur les propriétés standardisées (caractéristiques) et les diagrammes de processus.

Remarque: Concernant la description des prestations, il est recommandé de saisir les caractéristiques des prestations le plus conformément possible à l'annexe 1 [eCH-0073]. Cette recommandation concerne surtout *La désignation des prestations et l'identification des prestations* (cf. caractéristiques des prestations 01-06 dans l'annexe 1 [eCH-0073]). La désignation homogène des prestations dans toute la Suisse facilite l'utilisation de l'offre des prestations publiques aux clients de l'administration. De plus, grâce au référencement des ID-prestations de eGov CH i, les mouvements d'affaires inter-autorités seront grandement facilités à l'avenir (cf. Annexe 1 [eCH-0070] ainsi que les versions ci-après).



Éléments de la documentation BPM d'une organisation : aperçu des prestations basé sur les tâches (inventaire des prestations, « carte du pays »), descriptions des prestations et diagrammes des processus

Mise en relation:

Quelles sont les relations techniques entre le management de processus métier inter autorités et le BPM au sein d'une organisation?

Inter-autorités BPM ...

Dans une approche impliquant une conception fédérale pour la cyberadministration, les aspects en lien avec l'organisation et les inter-autorités peuvent être reliés comme suit :

Dans un BPM inter autorités :

- Les prestations publiques sont identifiées à travers toute la Suisse de façon homogène, et présentent des désignations dans toutes les langues officielles (cf. *eCH-0070 Inventaire des prestations publiques eGov CH*).
- Les prestations et processus inter-organisations sont décrits et présentés de façon homogène (sous l'utilisation de métadonnées standardisées ainsi que d'une notation de processus standard, selon BPMN)

En tant que composante de la *documentation BPM eGov CH*, l'*Inventaire des prestations publiques* permet :

- Une préparation et une gestion orientée-client de l'ensemble de l'offre des prestations, au sein d'un réseau commun (cf. *Réseau-portail –cyberadministration* – le site www.ch.ch étant le *portail indicateur*).
- Dans le cadre d'un traitement des affaires inter-autorités: l'affectation unique de cas d'affaires à des prestations.

Les descriptions de processus et de prestations qui sont saisies et mises à jour dans la *documentation BPM eGov CH*

- Favorisent le contrôle opératif, la coordination et le développement de la réalisation de prestations inter autorités, sur la base d'une compréhension technique commune.

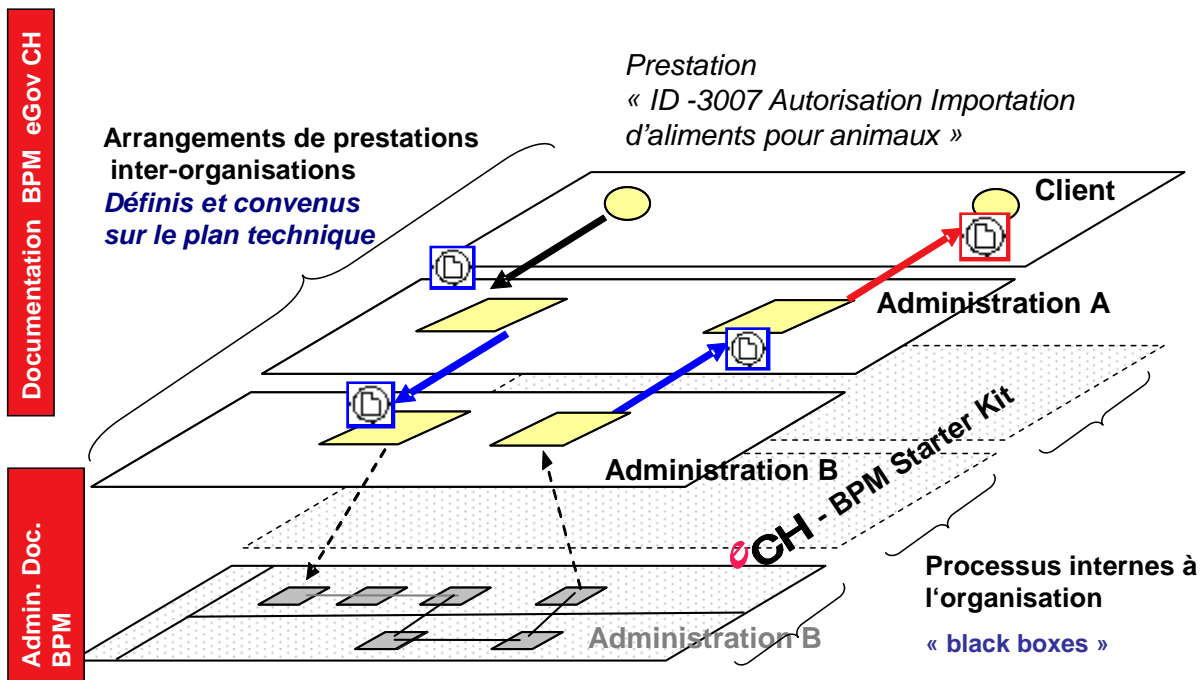
... BPM au sein d'une organisation

Dans le contexte d'une organisation, il est possible

- D'utiliser les standards de documentation de cyberadministration ([eCH-0070] et [eCH-0073]) en vue de la description technique des prestations et processus *du point de vue d'une autorité*.

missing link

La relation concrète entre le BPM inter autorités et le BPM relié à l'organisation s'effectue à travers le référencement de *l'identification des prestations* dans toute la Suisse (*ID -prestations*) et la *désignation des prestations* selon [eCH-0070] dans la documentation BPM de l'organisation.



Lien entre le management de processus métier en rapport avec l'organisation, et le BPM inter autorités, au sein de la cyberadministration

Démarches prioritaires – cyber-admin.

Dans le cadre de la démarche priorisée B01.3 – *Inventaire unique et banque de références des prestations publiques eGov CH* (direction : chancellerie, cf. www.egovernment.ch), les différentes ressources (services) d'information sont actuellement mises à disposition en vue du management de processus-métier dans la cyberadministration suisse. Les résultats suivants sont prévus ou déjà existants:

- Standards pour les structures d'accès dans toute la Suisse, inventaire des prestations publiques ainsi que descriptions des prestations et des processus (standards eCH)
- *Documentation BPM eGov CH* avec répertoires correspondants ainsi que descriptions des prestations et des processus (infrastructure de base « *Ref eGov CH* », direction: SECO). Ces indications / données doivent ensuite faire l'objet d'un référencement dans la documentation BPM d'une organisation.

4 Aspects pratiques

4.1 Où peut-on acquérir le « BPM Starter Kit » et comment?

BPM Starter Kit à télécharger

www.ech.ch

Le *BPM Starter Kit* peut être obtenu des façons suivantes :

En allant sur le site www.ech.ch (auxiliaire), il est possible de télécharger les *directives de projet BPM* et le *document d'introduction* ici présent quant au *BPM Starter Kit*. Pour des raisons pratiques, l'*Outil BPM* peut uniquement s'obtenir en allant sur la *plateforme eCH-BPM Community* <http://ech.business-process.ch>.

Les deux affiches d'information sur l'*outil BMP* sont également disponibles à cet emplacement.

<http://ech.business-process.ch>

Le *BPM Starter Kit* peut être téléchargé en intégralité sur la *plateforme eCH-BPM Community* <http://ech.business-process.ch>:

- *Directives de projet BPM*
- *Outil BPM* (Attention : l'*outil BPM* comprend environ 200 MB de données !)
- *Affiches d'information sur l'outil BPM*

Sur la *plateforme eCH-BPM Community* <http://ech.business-process.ch>, il est également possible de visionner plusieurs *instructions vidéo*.

Enregistrement simple nécessaire en vue du téléchargement

Le téléchargement effectué depuis <http://ech.business-process.ch> requiert d'abord de s'enregistrer. Ce faisant, eCH conserve l'aperçu des versions de l'*outil BPM* attribuées aux clients, et peut ainsi informer ces derniers de façon adaptée en cas de nouvelles mises à jour.

4.2 Aspects pratiques concernant l'utilisation des « Directives de projet BPM »

Utilisation des directives de projet BPM

Les *Directives projet BPM* permettent de relier tous les documents de résultats, les auxiliaires et les données nécessaires dans le projet BPM, au moyen d'un document de navigation (aperçu du déroulement du projet).

L'aperçu du projet (page de navigation) des *directives BPM* rassemble les éléments suivants :

- *Déroulement du projet BPM* (étapes du projet)
- *Résultats et auxiliaires* (informations d'introduction,

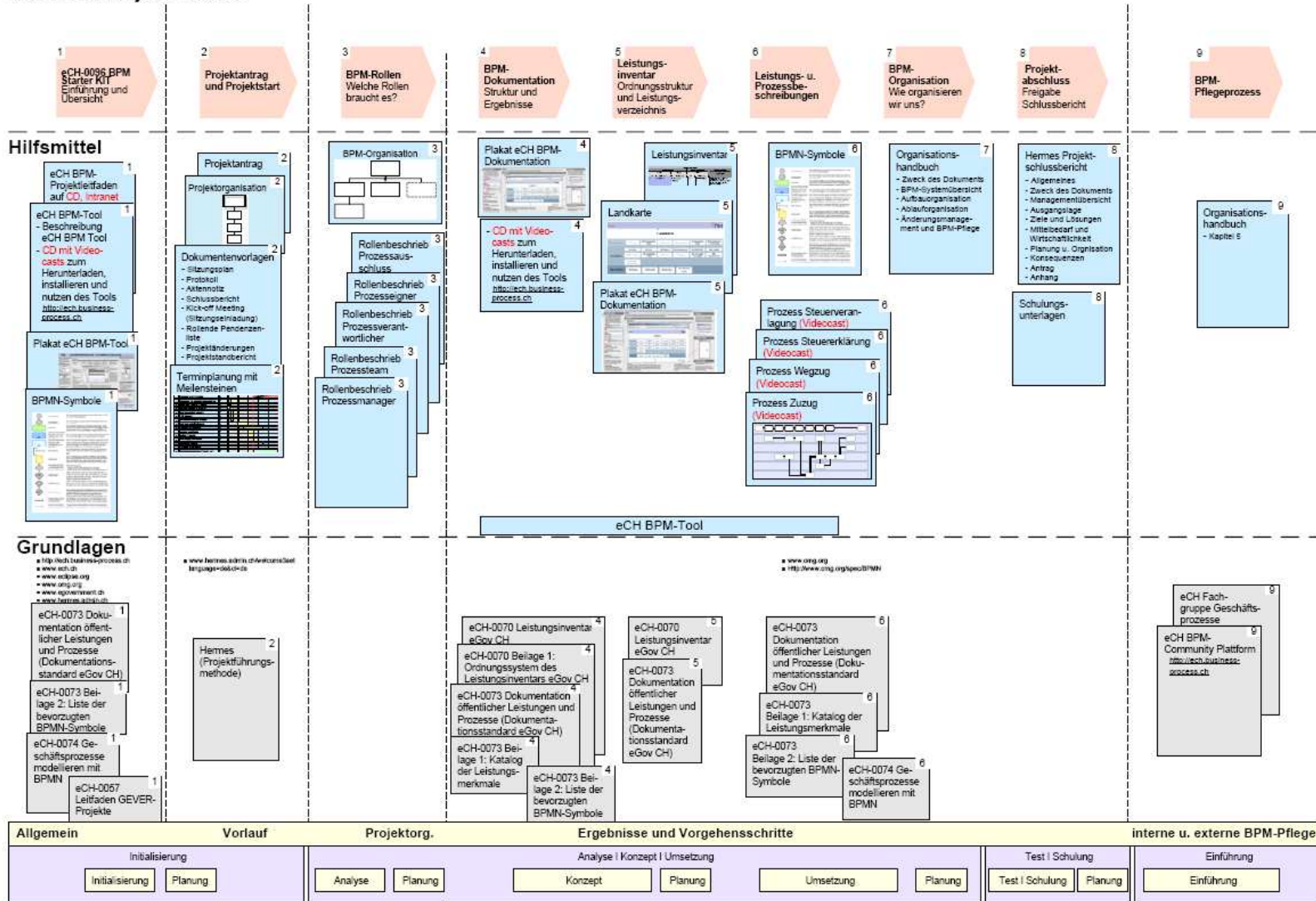
modèles de documents, présentations)

- *Documents de base* (Stratégies, Standards etc.)
- *Méthode de direction de projet HERMES* (Les étapes du projet HERMES pertinentes sont référencées en parallèle au déroulement du projet BPM).

La navigation dans les *Directives projet BPM* se présente de façon simple et similaire à l'affichage des informations sur Internet :

- En cliquant avec la souris sur une étape de projet, il est possible d'afficher les *Informations d'introduction* sur chaque étape du projet. Pour retourner d'une page d'information du guide à la *page de navigation*, il suffit de cliquer avec la souris sur un emplacement vide resp. sur le bouton « retour à la page d'accueil ».
- Pour ouvrir et modifier directement les *documents de résultats et modèles de documents* ainsi que les *présentations*, il suffit de cliquer avec la souris sur l'application correspondante (par ex. *Word*).
- Les *documents de base* comprennent les méthodes, standards, objectifs généraux etc. et peuvent être ouverts en cliquant sur un *hyperlien*.

eCH BPM-Projektleitfaden



Aperçu: Page de navigation des directives de projet BPM

4.3 Aspects pratiques sur l'utilisation de « l'outil BPM »

Aperçu

L'*Outil BPM* est un *auxiliaire* qui permet d'assister le déroulement du projet BPM conformément aux *directives de projet BPM*.

Pour des raisons pratiques, l'*Outil BPM* peut *uniquement* être téléchargé depuis l'adresse: <http://ech.business-process> (cf. chapitre 4.1).

L'*Outil BPM* contient une *application Open Source BPM*, qui peut être utilisée gratuitement et « out of the box ».

Grâce à l'*outil BPM*, il est possible de saisir, de documenter et de mettre à jour les éléments essentiels d'une documentation BPM d'une organisation, et ce, de façon conforme aux standards. Il s'agit des :

- *Aperçu des tâches et des prestations* de l'organisation (sous forme d'une carte électronique du pays)
- Descriptions techniques des prestations et des processus de l'organisation conformément au standard eCH-0073 *Documentation des processus et prestations publiques*. Dans [eCH-0073], le standard neutre quant aux produits *Business Process Modeling Notation (BPMN)* du groupe « *Object Management Group* » (www.omg.org) est fixé en tant que standard pour toute la Suisse concernant la notation homogène des diagrammes de processus.

L'*Outil BPM* se base sur des composants de logiciel pré-configurés de la plateforme de développement *Open Source-Eclipse* (www.eclipse.org) et est compatible avec tous les systèmes d'exploitation courants (Windows, Linux et Mac OSX).

Connaissances préalables

Lors de la mise à disposition de l'*outil BPM*, on a veillé à ce que l'installation et l'utilisation des logiciels BPM puissent se faire de la façon la plus simple possible, sans devoir posséder des connaissances techniques particulières. Le *BPM Starter Kit* satisfait à ces exigences, mis à part quelques exceptions :

- La création resp. l'adaptation de l'*aperçu des tâches* (carte du pays) demande des connaissances de base sur HTML.
- La reproduction des déroulements de processus au moyen du langage de présentation graphique BPMN dans l'*outil BPM* demande de bonnes connaissances de base de ce langage.

Offres de formation et

Sur le marché, on observe une augmentation de l'offre concernant les formations et les prestations sur HTML resp. BPMN.

prestations

Instructions et informations supplémentaire s :

Instructions vidéo et

...affiches d'information...

..Aperçu des symboles BPMN

En vue de l'installation et de l'utilisation de *l'outil BPM*, les instructions et informations supplémentaires sont également fournies :

- Différentes instructions vidéo (*Videocasts*) viennent expliquer et montrer comment télécharger, installer, et utiliser *l'outil BPM* depuis l'adresse: <http://ech.business-process>.
- Deux affiches d'information (impression recommandée en format A3) expliquent d'un côté :
 - La structure et les contenus de la documentation BPM, et de l'autre,
 - Présentent un récapitulatif du concept d'utilisation et d'engagement de l'application BPM.
- L'auxiliaire *eCH-0074 Modéliser les processus administratifs par BPMN* contient une introduction axée sur la pratique, et un aperçu dans la notation de présentation des processus BPMN.
- Les *Directives projet BPM* sont un auxiliaire qui contient un bref aperçu des symboles BPMN les plus employés (comparé à la version détaillée dans l'Annexe 2 d'*eCH-0073, Documentation des processus et prestations publiques*).


eCH

eCH-0096 BPM Starter Kit - BPM-Dokumentation (Übersicht)

<http://www.ech.ch>
<http://ech.business-process.ch>

Ordnungssystem bearbeiten

Das aufgabenbezogene Ordnungssystem (Landkarte) der Leistungen einer Behörde kann im eCH BPM-Tool erstellt resp. bearbeitet werden. Öffnen Sie die HTML-Datei mit dem Web Page Editor. Mit dem Editor kann die Grafik der Landkarte bearbeitet und der HTML-Code für die Anzeige im Web-Browser generiert werden. Die Erstellung resp. Bearbeitung der Landkarte benötigt gute HTML-Kenntnisse.



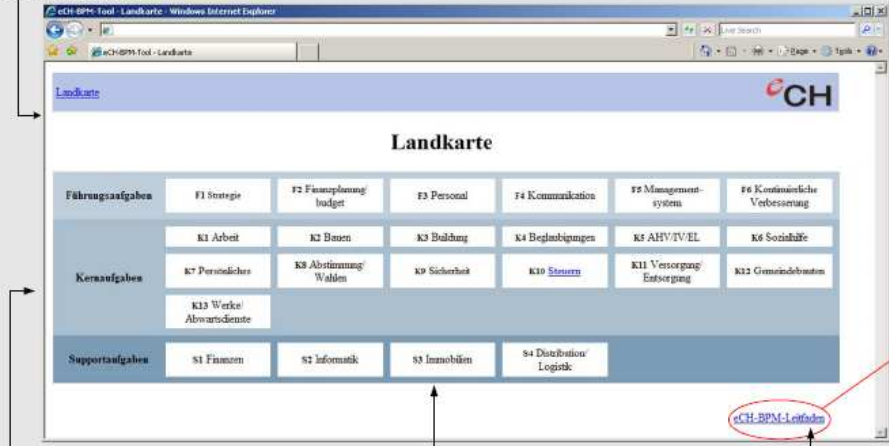
- 1) HTML-Datei editier- und publizierbare Datei
- 2) Web Page Editor Der Editor erlaubt es, die Grafik einer HTML-Datei anzupassen.
- 3) HTML-Code Mit der Editierung des HTML-Codes wird die graphische Darstellung verändert.
- 4) Vorschau Der Preview-Tab (a) zeigt das bearbeitete Ergebnis. Die Datei kann aber auch mit dem Web-Browser geöffnet werden (b).
- 5) Eigenschaften Dieses Anzeigefenster erlaubt es, die Eigenschaften eines HTML-Tags zu editieren.

Einleitung

Das aufgabenbezogene Ordnungssystem (Landkarte) wird benötigt, um die Vielzahl der Leistungen und Prozesse einer Behörde in einen überblickbaren, sachlichen Zusammenhang zu bringen. Die elektronische Landkarte des eCH BPM-Tools erlaubt eine einfache Navigation in den Aufgaben, Leistungen (Leistungsinventar) und Prozessen einer Behörde.

Landkarte (Ordnungssystem)

Aufbau der Navigationsseite
Mit dem Link kann die Hauptseite zur aktuell angezeigten Seite aufgerufen werden. Dies erleichtert die Navigation in den Aufgaben, Leistungen (Leistungsinventar) und Prozessen einer Behörde.



Führungsaufgaben	F1 Strategie	F2 Finanzplanung/ budget	F3 Personal	F4 Kommunikation	F5 Management- system	F6 Kontinuierliche Verbesserung
Kernaufgaben	K1 Arbeit	K2 Basen	K3 Bildung	K4 Begabungen	K5 AHV/IV/EL	K6 Sozialhilfe
	K7 Persönliches	K8 Abstimmung/ Wahlen	K9 Sicherheit	K10 Steuern	K11 Versorgung/ Entsorgung	K12 Gemeindebetriebe
	K13 Werke/ Abwandsdienste					
Supportaufgaben	S1 Finanzen	S2 Informatik	S3 Immobilien	S4 Distribution/ Logistik		


eCH-BPM-Linkfaden

Aufgabenstruktur (optimiert für Gemeinden)
Das Ordnungssystem ist aus Gründen der besseren Übersicht in zwei Hierarchieebenen unterteilt. Auf der Hauptebene werden Führungs-, Kern- und Supportaufgaben unterschieden (Aufgabenbereiche). Diese werden auf der 2. Ebene nach weiteren sachlichen Kriterien unterteilt (Aufgabengruppen). Auf der Grundlage des Ordnungssystems kann das Leistungsinventar und die Leistungs- und Prozessdokumentation systematisch erstellt werden.


eCH BPM-Projektleitfaden
Dieser Link öffnet den eCH BPM-Projektleitfaden im PDF-Format. Der Projektleitfaden enthält eine praxisorientierte Anleitung zur projektmässigen Einführung des Geschäftsprozessmanagements.

Navigation

Der Link oben links an jeder Webseite führt zur übergeordneten Seite der aktuell angezeigten Seite zurück. Beispiel: Von der Prozessdarstellung kann man somit einfach zur Leistungsbeschreibung wechseln.



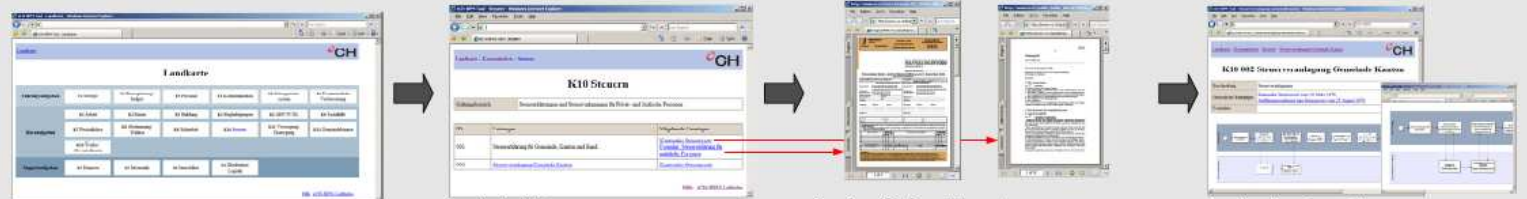
eCH BPM-Projektleitfaden



Voraussetzungen

Um das Ordnungssystem anzeigen zu können, ist ein Web-Browser erforderlich. Die BPM-Dokumentation kann mittels dem eCH BPM-Tool, welches den Web-Browser des Arbeitsplatzes integriert, angezeigt werden.

Navigation und Informationsanzeige in der BPM-Dokumentation



Anzeige der Aufgaben
In der Aufgabenstruktur (Landkarte) kann frei navigiert werden (über Links).

Anzeige der Leistungen
Zu jeder Aufgabengruppe können die dazugehörigen Leistungen aufgelistet werden. Weiter können zu jeder Leistung die Eigenschaften (Merkmale) sowie - falls bereits erfasst - das Prozessdiagramm angezeigt werden.

Verweise auf Referenzdokumente
Zu einzelnen Leistungen und Prozessdiagrammen können Verweise (links) auf lokal gespeicherte oder auf online verfügbare Dokumente bestehen (z.B. Gesetzestexte).


Anzeigen eines Prozessdiagramms
Zu einer einzelnen Leistung kann das entsprechende Prozessdiagramm (Darstellung gemäss BPMN) angezeigt werden. Mit einem Mausclick auf das Diagramm kann dieses vergrössert dargestellt werden.

Ausgabe vom 15.04.2009

Affiche d'information eCH sur l'outil BPM: Structure et contenus de la documentation BPM

Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich
T 044 388 74 64, F 044 388 71 80

info@ech.ch
www.ech.ch

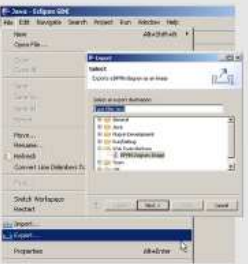


eCH-0096 BPM Starter Kit – eCH BPM-Tool (Übersicht)

<http://www.ech.ch>
<http://ech.business-process.ch>

Prozessdarstellungen publizieren

Damit die einzelnen BPMN-Prozessdarstellung in der BPM-Dokumentation angezeigt werden können, müssen die BPMN-Dateien ebenfalls als Bilddateien vorliegen, d.h. erstellt werden (unterstützte Bildformate: jpg, gif).



Wählen Sie hierzu ein BPMN-Diagramm aus, zu dem eine Bilddatei erstellt werden soll. Damit die Bilddatei korrekt in der BPM-Dokumentation angezeigt werden kann, ist Folgendes zu beachten: 1. Die Bilddatei muss im gleichen Ordner abgespeichert sein, wie das BPMN-Diagramm. 2. Der Dateiname der Bilddatei und der BPMN-Datei müssen (abgesehen von der Dateiendung) identisch sein.

Die Bilddatei erscheint im Projekttexplorer. Sie kann mittels Doppelklick mit dem Web-Browser geöffnet werden.

Einleitung
Mit dem eCH BPM-Tool kann im Rahmen des Geschäftsprozessmanagements eine elektronische Leistung- und Prozessdokumentation standardkonform erfasst, publiziert und gepflegt werden.

Arbeitsbereich

Symboleiste (1)
enthält Standardmenüfunktionen

Menüleiste (Hauptmenü)

Symboleiste (2)
Hier kann ein Schrifttyp eingestellt resp. geändert werden.

Symboleiste (3)
Hier können die Farbeigenschaften der BPMN-Symbole eingestellt resp. geändert werden.

Symboleiste (4)
Hier kann das Aussehen der BPMN-Symbole angepasst werden.

Perspektiven
Die Position der angezeigten Elemente des Arbeitsbereichs sind durch Perspektiven definiert.

Palette
Dieser Anzeigebereich enthält sämtliche BPMN-Symbole, die weiter nach Kategorien geordnet sind.

BPMN-Symboleiste
Um einem Diagramm ein Symbol aus der BPMN-Palette hinzuzufügen, wählen Sie das gewünschte Symbol aus und klicken Sie an einer beliebigen Stelle im Diagramm; Das BPMN-Symbol wird nun eingefügt. Um ein BPMN-Symbol mehrfach in ein Diagramm einzufügen, halten Sie die **Ctrl**-Taste gedrückt, bevor Sie das Symbol auswählen. Eine drag-and drop-Funktion ist zurzeit nicht implementiert.

Projekttexplorer
Diese Sicht zeigt in Form einer Verzeichnisstruktur den gesamten Inhalt eines Projekts (= BPM-Dokumentation) an.

Projekt
Das Projekt enthält alle Ressourcen (Ordner, Dateien) der BPM-Dokumentation.


Ressourcen
Ressourcen sind Dateien zu einem bestimmten Projekt (Prozessdiagramme, Bilddateien, Beschreibungsdateien etc.).

Sichten
Der Arbeitsbereich besteht aus verschiedenen Sichten („Fenstern“); im vorliegenden Beispiel aus den drei Sichten „Prozessexplorer“, „Editor“ und „BPMN-Palette“. Mit einem Mausklick auf das Icon in der linken unteren Bildschirmcke können die verschiedenen Sichten ein- resp. ausgedeutet werden.

BPMN-Editor
In dieser Sicht werden Prozesse grafisch dargestellt (BPMN-Diagramm). Einzelne BPMN-Symbole können dem Diagramm hinzugefügt werden, indem man die Palette oder die Pop-up Symboleiste verwendet. Diese erscheinen sobald der Mauszeiger still steht (nach etwa 1 Sekunde). Die angezeigten Symbole im Pop-up passen sich an, je nachdem über welchem Element sich der Mauszeiger befindet.

Software Updates (eCH BPM-Tool)

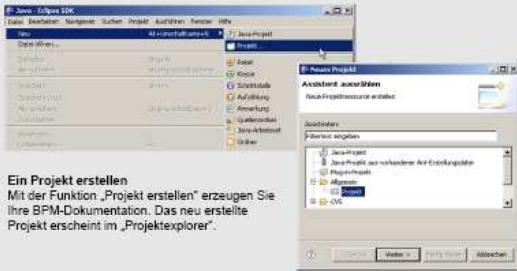
Die Menüfunktion Software Updates erlaubt die einfache Aktualisierung (Update) des eCH BPM-Tools.



Voraussetzungen

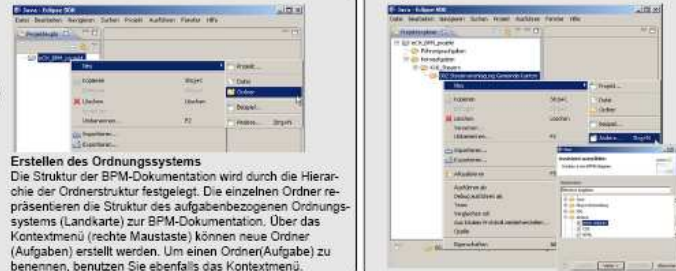
Das eCH BPM-Tool wird von allen wichtigen Betriebssystemen unterstützt (Windows, Linux, Mac OSX). Damit das eCH BPM-Tool auf dem Computer läuft, muss zusätzlich das Softwarepaket **Java Runtime Environment** (ab Version 1.5) installiert sein. Dieses kann kostenlos unter <http://java.sun.com/javase/downloads/index.jsp> heruntergeladen werden.

Erstellen einer neuen BPM-Dokumentation („Projekt erstellen“)



Ein Projekt erstellen
Mit der Funktion „Projekt erstellen“ erzeugen Sie Ihre BPM-Dokumentation. Das neu erstellte Projekt erscheint im „Projekttexplorer“.

Erstellen eines Prozessdiagramms



Erstellen des Ordnungssystems
Die Struktur der BPM-Dokumentation wird durch die Hierarchie der Ordnerstruktur festgelegt. Die einzelnen Ordner repräsentieren die Struktur des aufgabenbezogenen Ordnungssystems (Landkarte) zur BPM-Dokumentation. Über das Kontextmenü (rechte Maustaste) können neue Ordner (Aufgaben) erstellt werden. Um einen Ordner/Aufgabe zu benennen, benutzen Sie ebenfalls das Kontextmenü.

Erstellen eines BPMN-Diagramms
Zu einer einzelnen Leistung kann ein Prozessdiagramm erstellt werden. Die Prozessdarstellung erfolgt in einer Datei mit der Dateierweiterung bpmn_diagramm. Öffnen Sie diese Datei und beginnen Sie mit der grafischen Prozessdarstellung. Vergessen Sie nicht, Ihre Arbeit abzuspichern.

Abgabe vom 15.04.2009

Affiche d'information eCH sur l'outil BPM: Éléments de service de l'application BPM

Verein eCH, Mainaustrasse 30, Postfach, 8034 Zürich
T 044 388 74 64, F 044 388 71 80

info@ech.ch
www.ech.ch

4.4 Aspects pratiques sur l'utilisation de la plateforme « eCH-BPM Community Plattform »

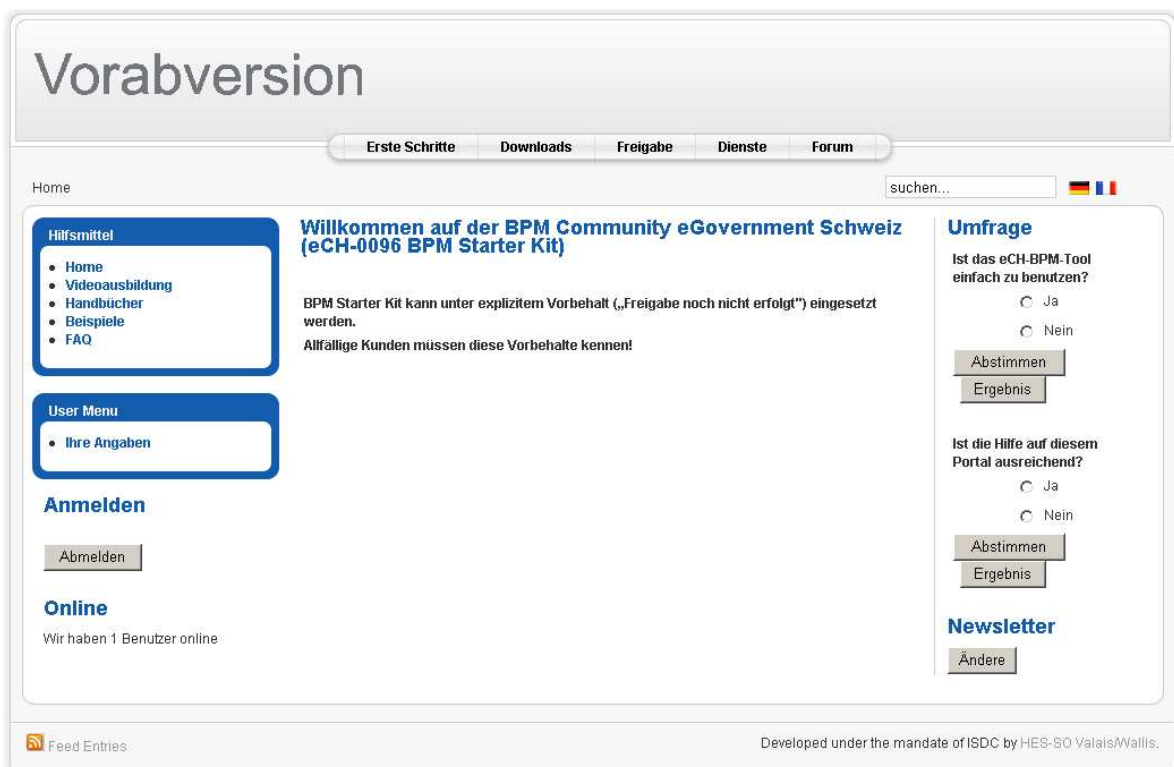
Plateforme BPM

Il est possible d'accéder au *Starter Kit BPM* depuis la plateforme *eCH-BPM Community Plattform*.

⇒ Voir chapitre 4.1, 4.2 et 4.3

Il est également prévu de développer la plateforme *eCH-BPM Community Plattform* afin d'en faire une plateforme d'échanges et de connaissances pratiques.

⇒ Outre l'échange d'expériences en lui-même sur tous les aspects du BPM, la plateforme eCH sera consacrée notamment à l'échange de descriptions de processus et de prestations. Les contributions déjà publiées sur la plateforme peuvent être directement importées dans l'outil eCH-BPM et ici réutilisées comme modèles de documentation.



Page d'accueil de la plateforme eCH-BPM Community (exemple de la version précédente, en juin 2009. La mise en page et les fonctions de la plateforme qui est actuellement publiée peuvent varier).

4.5 Informations sur le processus de gestion du « BPM Starter Kit »

<i>Gestion du contenu d'eCH-0096</i>	La gestion du contenu du <i>BPM Starter Kit</i> s'effectue au moyen du groupe de travail <i>eCH -processus métier</i> en collaboration avec d'autres partenaires. Pour plus d'informations, se connecter au site www.ech.ch et http://ech.business-process .
<i>Gestion de l'outil BPM</i>	Les processus de gestion et de financement du <i>Change Management</i> pour l' <i>outil BPM</i> restent encore à définir. Pour plus d'informations, se connecter au site www.ech.ch et http://ech.business-process
<i>Contenu, utilisation, gestion de la « plateforme eCH-BPM Community »</i>	En ce qui concerne le contenu, l'utilisation, la gestion et le financement de la plateforme <i>eCH-BPM Community Plattform</i> (cf. http://ech.business-process), le groupe de travail <i>eCH-processus métier</i> établira une commande distincte.

5 Considérations en termes de sécurité

Aucune

6 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.

7 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

[BPMN]	Business Process Modeling Notation (BPMN), Version 1.2, cf. http://www.omg.org/spec/BPMN/
[eCH-0039]	eCH-0039 Interface de cyberadministration en Suisse pour les dossiers et documents , cf. www.ech.ch
[eCH-0049]	eCH-0049 Catalogue thématique pour les portails de cyberadministration, cf. www.ech.ch
[eCH-0070]	eCH-0070 Inventaire des prestations eGov CH, cf. www.ech.ch
[eCH-0073]	eCH-0073 Documentation des processus et prestations publiques (standard de documentation eGov CH), cf. www.ech.ch
[eCH-0074]	eCH-0074 Modélisation des processus administratifs par BPMN, cf. www.ech.ch
[eCH-0096]	eCH-0096 BPM Starter Kit, cf. www.ech.ch
[Kat-V]	Catalogue des démarches prioritaires sur la stratégie de cyberadministration en Suisse, cf. www.egovernment.ch
[Leit]	Guide de cyberadministration. Une procédure orientée sur la pratique en vue de la réalisation de prestations de cyberadministration (2009) , cf. www.egovernment.ch
[Strat]	Stratégie de cyberadministration en Suisse (2007), cf. www.egovernment.ch

Annexe B – Collaboration & supervision

Groupe de travail eCH Management de processus métier

Annexe C – Abréviations

BK	Chancellerie
BPM	Business Process Management (Management de processus métier)
BPMN	Business Process Modeling Notation
GEVER	Gestion électronique des affaires
USIC	Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC
PME	Petites et moyennes entreprises
ONG	Non-Governmental Organization (organisations non gouvernementales)
OMG	Object Management Group
SECO	Secrétariat d'état pour l'économie (dans le département de l'économie)

nationale)

Annexe D – Glossaire

Un *glossaire* détaillé sur la *cyberadministration* en Suisse est mis à disposition dans le cadre de la démarche priorisée *B1.06 Architecture de la cyberadministration en Suisse* (Direction: ISB) : ce glossaire reprend et met à jour systématiquement les termes utilisés dans ce standard quant au *management de processus métier* et à *l'architecture des affaires de la cyberadministration en Suisse*.