



La cyberadministration dans le domaine du contrôle de l'habitant

*Association Vaudoise des Contrôles d'Habitants - AVDCH
XXXIIe Assemblée générale ordinaire
26 mars 2010*

Pierre Hemmer

Chef du développement eGovernment SECO



Thèmes proposés

- La cyberadministration en bref
- Les différentes phases d'un processus
- Le concept REFERENCE eGOV CH
- Les types de projets proposés par la Confédération
- L'exercice en cours dans le canton de Vaud
- Comment continuer

Quelques rappels d'éléments fondamentaux

Le e-Government ou gouvernement électronique est une manière fondamentalement nouvelle, intégrée et continue de fournir des services publics :

- en utilisant d'une part de façon optimale les technologies de l'information et de la communication (TIC)
- et d'autre part en y associant des optimisations de procédures, des changements d'organisation et le développement de nouvelles aptitudes professionnelles

le tout afin d'améliorer la qualité des services publics, la compétitivité de la place économique suisse, les processus démocratiques et de renforcer le soutien des politiques publiques.

Quelques rappels d'éléments fondamentaux

Le e-Government ne se limite donc pas à la simple mise en ligne d'informations sur les sites Web des administrations publiques.

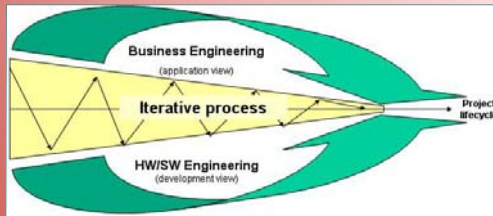
Il implique

une profonde refonte de la structure et du fonctionnement (processus) des administrations

(ce que l'on regroupe sous le vocable "back office").



Le eGovernment ?



Le e-Government :
Deux approches conjuguées :

- Le HW et SW Engineering qui vise une optimisation par les systèmes d'information
- Le Business Engineering qui a pour but un allègement administratif

Business Engineering
Sont concernés :

- La prise en compte des aspects juridiques et politiques
- La réorganisation structurelle
- La simplification de processus

Hardware & Software Engineering
Sont concernés :

- les protocoles de communication
- **les services de formulaires**
- les logiciels de traitement de l'information tels que : CMS, applications métier
- les structures de données
- des standards de tous poils tels que les standards eCH
- les aspects de terminologie et de sémantique



Quels gains pour quels publics ?

Le e-Government optimise les interactions entre les pouvoirs publics d'une part, les entreprises et les citoyens d'autre part dans les buts d'une plus grande :

- **rapidité :**
Disponibilité en ligne d'informations détaillées, à jour, liées aux prestations publiques
Possibilité de commande en ligne
Rapidité de prise en charge et d'exécution
Déplacements optimisés



Quels gains pour quels publics ?

Le e-Government optimise les interactions entre les pouvoirs publics d'une part, les entreprises et les citoyens d'autre part dans les buts d'une plus grande :

- **accessibilité :**
Possibilité d'accéder 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24
Interface pour malvoyants



Quels gains pour quels publics ?

Le e-Government optimise les interactions entre les pouvoirs publics d'une part, les entreprises et les citoyens d'autre part dans les buts d'une plus grande :

- **Transparence :**
Plus grande transparence quant aux conditions à remplir, au déroulement et à l'état d'avancement des procédures,
Plus grande transparence également quant aux offices concernés

En facilitant les interactions avec les citoyens, les administrations publiques les associent davantage au processus de décision des pouvoirs publics.

Les différentes phases d'un processus



#1. Information / Prestations

Prestation publique



- Mise à disposition de standards et de modèles pour la description des prestations publiques
- Services d'hébergement dans la bibliothèque électronique eGovernment REFERENCE eGOV CH des descriptions
- Soutien aux Webmasters quant à l'interfaçage de leur CMS à la bibliothèque électronique

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO egovernment

Bibliothèque électronique
Reference E-Gov

Programme d'action eGovernment SECO 2010
Pierre Hemmer 11

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO egovernment

#2. Commande
/ Prestations

Prestation publique

- Services d'hébergement de formulaires dans la bibliothèque électronique eGovernment REFERENCE eGOV CH
- Mise à disposition de modèles de formulaires
- Appui à la personnalisation et à la mise à jour de formulaires simples
- Conseil, conduite de projet de mise en œuvre de services de formulaires complexes
- Services avancés :
 1. **Service d'authentification forte / Signature électronique (suissID)**
 2. **Service de paiement en ligne intégré**
 3. **Accessibilité**
 4. Cryptage des données
 5. Interfaçage des données formulaires avec les applications métier

Programme d'action eGovernment SECO 2010
Pierre Hemmer 12



#3. Execution / Prestations

Prestation publique



- Accompagnement des cantons dans les **travaux d'harmonisation des prestations publiques** : terminologies, structures des données, descriptions, formulaires
- Accompagnement des cantons dans les travaux d'analyse et de **simplification de processus (BPM)**
- Accompagnement des cantons dans la **gestion du changement**
- Participation aux prestations en **communication**



#4 & #5. Livraison & Paiement / prestations

Prestation publique



- Analyse, tests et mise à disposition de solutions pour la livraison de services (via mail et téléphone mobile)
- **Solutions de paiement en ligne** (en collaboration avec PostFinance)

Les types de projets d'accompagnement

#1 Projets de sensibilisation

#2 Projets d'harmonisation et d'optimisation de processus

#3 Projets de déploiement

Contrôle de l'habitant

L'exercice en cours dans le canton de Vaud

Prestations harmonisées

Vie privée

- » Informations générales

Logement et déménagement

- > Informations générales
- > Attestation de domicile
- > Changement d'adresse dans une commune
- > Commune de domicile - annonce d'arrivée - personnes de nationalité étrangère
- > Commune de domicile - annonce d'arrivée - Personnes de nationalité suisse
- > Commune de domicile - annonce de départ

Papiers et attestations

- > Informations générales
- > Documents d'identité - demande - personnes de nationalité suisse



Contrôle de l'habitant

L'exercice en cours dans le canton de Vaud

Communes participantes

- Aigle
- Epalinges
- Lausanne
- La Tour-de-Peilz
- Morges
- Nyon
- Pully
- Orbes
- Savigny
- Servion
- St-Légier
- Vevey
- Yverdon-les-Bains



Contrôle de l'habitant

L'exercice en cours dans le canton de Vaud

Résultats attendus

- Six prestations (au moins) sont harmonisées
- Les descriptions et formulaires associés sont disponibles sur la base de données de référence REFERENCE eGOV CH
- Les communes participantes ont intégrés dynamiquement les prestations sur leur site Web
- Les offices (contrôle de l'habitant) sont formés pour la reprise des données des formulaires

SITE OFFICIEL DE LA VILLE DE NYON



ACTUALITÉ [Accueil > Nyon officiel > Guichet virtuel](#)

NYON OFFICIEL

- ▶ **Guichet virtuel**
- ▶ Autorités
- ▶ Administration
- ▶ Votations - Elections
- ▶ Projets - Réalisations
- ▶ Archives communales
- ▶ Développement durable
- ▶ Travailler à la Ville de Nyon

VIVRE À NYON

ENTREPRENDRE À NYON

SOCIÉTÉS LOCALES

AGENDA

INFOS PRATIQUES

EN IMAGES

INTERACTIF

NYON EN BREF

OFFRES AUX HABITANTS +

Voyagez à prix réduit avec la carte journalière de transport

GUICHET VIRTUEL

PARTICULIERS
ASSOCIATIONS
PROFESSIONNELS

DOCUMENTS D'IDENTITÉ ▼

Carte d'identité - demande - personnes de nationalité suisse

CARTE D'IDENTITÉ - DEMANDE - PERSONNES DE NATIONALITÉ SUISSE T- T+ [icônes]

Contrôle des habitants - 16 février 2010

Informations générales

Les documents d'identité attestent la nationalité suisse et l'identité de leur titulaire. Tout ressortissant suisse a droit, en vertu de la loi sur les documents d'identité, à un document d'identité de chaque type, à savoir un passeport (passeport 10 ou un passeport provisoire) et une carte d'identité.

Pour obtenir une carte d'identité, il est nécessaire de se présenter personnellement au Contrôle des habitants de sa commune de domicile, au Centre de biométrie à Lausanne ou à la représentation suisse à l'étranger.

Pour obtenir un passeport, il est nécessaire de s'adresser au Centre de biométrie, chemin de Mornex 3 bis, à Lausanne (à 300 mètres de la gare CFF), tél. 0800 01 1291 (voir sous Passeport biométrique).

CONTACT

Contrôle des habitants



Place du Château 3
Case postale 1112
CH-1260 Nyon

Tél. +41 22 363 82 17
Fax +41 22 363 82 38
[Contact par email](#)

HORAIRES

Lundi
8h-11h30 et 14h-19h
Mardi - Jeudi
8h-11h30 et 14h-17h
Vendredi
8h-11h30 et 14h-16h30

PLAN DE SITUATION





Secrétariat d'Etat à l'économie SECO



Contrôle de l'habitant :

**Quelles propositions du SECO
à l'AVDCH ?**

Programme d'action eGovernment SECO 2010
Pierre Hemmer

20

Quelles propositions du SECO à l'AVDCH ?

Exemples de collaboration

- Elargissement de l'exercice d'harmonisation à toutes communes qui le souhaitent
- Mise sur pied, confirmation d'un groupe de rédaction chargé d'assurer les mises à jour et adaptations des descriptions des prestations
- Traitement des passerelles avec les applications métier

Quelles propositions du SECO à l'AVDCH ?

Exemples de collaboration

En option :

- Optimisation d'un processus selon les standards BPM
- Service d'authentification SuisseID
- Service de paiement en ligne



Quelles propositions du SECO à l'AVDCH ?

- Prochains pas
- Préparation par le SECO d'une proposition globale de collaboration avec AVDCH dans le domaine de la cyberadministration



- *La cyberadministration dans le domaine du contrôle de l'habitant*

*Association Vaudoise des Contrôles d'Habitants - AVDCH
XXXIIe Assemblée générale ordinaire
26 mars 2010*

Pierre Hemmer
Chef du développement eGovernment SECO