



INTERNE

Décision concernant la transformation numérique et la gouvernance de l'informatique de la Confédération

Formulaire de demande et de décision

Titre / objet : Directive stratégique « Concevoir des portails administratifs centrés sur l'utilisateur »

Brève description La présente décision engage les départements et les unités administratives à rendre les portails administratifs interopérables et à mettre au premier plan la perspective de l'utilisateur (entreprises et personnes) lors du développement des portails et du paysage des portails.

Auteur de la proposition : Secteur TNI de la ChF

Date de la proposition : 9 novembre 2021

Date de la décision : 19.11.2021
(Date de la signature électronique de la version allemande)

Identification du document: Nos A-2021-000 et B-2021-036

Approuvé par : Délégué TNI

Statut :

en cours d'élaboration	proposition	approuvé
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Personnes impliquées	
Auteur :	Initiative stratégique 3 (principe du once only) et Initiative stratégique 2 (focalisation sur les clients)

1 Contexte

Les domaines d'action C2 (fournir des portails et des interfaces) et C1 (pratiquer la focalisation sur les clients et donner l'exemple en la matière) de la stratégie numérique de la Confédération ont pour objectif de rendre les services de l'administration fédérale accessibles sous forme numérique par les portails administratifs et de les proposer de manière centrée sur l'utilisateur. La conception centrée sur l'utilisateur se préoccupe avant tout des exigences, des besoins et des intérêts de l'utilisateur¹. Les services publics doivent être rendus disponibles sous forme numérique au moyen de portails (H2M – communication d'humain à machine) ou d'interfaces électroniques API (M2M – communication de machine à machine). La présente directive vise à concrétiser l'ambition « **Un canal numérique est établi entre la population et l'administration** » de l'Administration numérique suisse (ANS) : « *Un canal numérique proposé à la population et à l'administration garantit, lors de démarches officielles, la continuité des processus par-delà les limites de l'administration. Les normes, infrastructures et bases institutionnelles communes qui s'imposent sont créées sur le plan suisse d'ici à 2026.* »

La directive stratégique pour l'administration fédérale « Concevoir des portails administratifs centrés sur l'utilisateur » et les travaux de suivi se fondent sur l'étude « Architecture cible d'intégration pour les portails de prestations administratives », que le SECO a élaborée dans le cadre de l'objectif de mise en œuvre 1 (OMO1) de la stratégie suisse de cyberadministration 2020-23. Un comité d'experts a participé à l'élaboration de l'architecture cible d'intégration pour les portails de services publics. De nombreux cantons et les principaux fournisseurs de portails de l'administration fédérale y étaient représentés (outre le SECO, le SG-DETEC ainsi que l'OFIT et l'AFC du DFF).

Outre la stratégie numérique de la Confédération, le mandat de la CSG de novembre 2019 relatif aux synergies potentielles des plateformes de cyberadministration de la Confédération et les recommandations émises par le CDF dans l'audit des synergies potentielles des portails informatiques fédéraux (Audit CDF no 20386)² préconisent que le paysage des portails de la Confédération soit axé sur l'architecture cible, que les synergies potentielles soient exploitées et que l'ensemble des portails soient conçus de manière centrée sur l'utilisateur.

Dans le cadre de l'offre de services publics disponibles sur les portails administratifs, l'architecture cible d'intégration pour les portails de services publics se réfère aux types de services suivants :

- Procédure d'autorisation (p. ex. permis de construire)
- Procédure d'annonce (p. ex. procédure d'annonce pour les activités lucratives de courte durée des ressortissants de l'UE/AELE)
- Procédure de demande (p. ex. demande d'attestation de résidence ou de naturalisation)
- Procédure d'inscription (p. ex. inscription à la TVA)
- Procédures de déclaration (p. ex. décompte de la TVA)
- Demande d'information (p. ex. demande d'extrait du registre des poursuites)

¹ [Stratégie numérique de la Confédération, Domaine d'action C1](#)

² [Audit des synergies potentielles des portails informatiques de la Confédération \(document en allemand\)](#)

2 Objectifs

La présente décision engage les départements et les unités administratives à rendre les portails administratifs interopérables et à mettre au premier plan la perspective de l'utilisateur (entreprises et personnes) lors du développement des portails et du paysage des portails.

Les objectifs suivants décrivent la mise en œuvre globale des tâches et des recommandations qui figurent dans les mandats et stratégies mentionnés au premier chapitre (la stratégie numérique de la Confédération, les recommandations du mandat de la CSG relatif aux synergies potentielles des plateformes de cyberadministration et l'audit des synergies potentielles des portails informatiques fédéraux du CDF) :

- Les services publics numériques sont conçus du point de vue de l'utilisateur (principe du *outside-in*) et cherchent à réaliser un parcours client global adapté à la demande du client. Les fournisseurs de services publics numériques et de portails se concertent régulièrement à ce sujet.
- L'administration fédérale offre ses services publics numériques au moyen d'API³ et de portails. À cette fin, elle exploite autant de portails que nécessaire, mais aussi peu que possible.
- Les exploitants des portails assurent l'interopérabilité des portails de l'administration fédérale et la synergie entre ceux-ci ; ils en font de même avec les portails des autres administrations publiques suisses. L'interopérabilité des portails administratifs réduit les ruptures de médias et assure la mise en œuvre du principe *once-only*.
- Un répertoire des services publics guide les bénéficiaires vers les services disponibles sous forme numérique qu'ils cherchent.
- Les services publics pour les entreprises sont conçus et proposés de manière à maximiser l'utilité économique de ces services.
- Les UA sont responsables de la mise à disposition d'API interopérables qui peuvent être intégrées dans différents portails administratifs ou utilisées directement par les bénéficiaires de services ou les intermédiaires.

La directive stratégique « Concevoir des portails administratifs centrés sur l'utilisateur » est une décision du délégué à la transformation numérique et à la gouvernance de l'informatique. Elle définit des principes de conception des portails administratifs pour atteindre les objectifs précités.

³ L'offre de services publics au moyen d'API (voir la directive « API First » et l'architecture API de la Confédération) soutient également la mise en place et l'intégration de portails. Une architecture « API First » ne s'oppose pas à la mise en place de portails.

3 Principes de conception

(1) L'offre de services publics est centrée sur l'utilisateur

Mise en œuvre : Les services publics qui vont ensemble du point de vue de l'utilisateur sont organisés logiquement et disponibles facilement dans le cadre d'un parcours client global⁴. Même si les services publics sont répartis sur plusieurs portails, les exploitants des portails veillent à ce que les utilisateurs ne s'identifient, ne s'authentifient et ne saisissent leurs données qu'une seule fois (principe du *once-only* et conception centrée sur le client). L'exigence d'interopérabilité des portails administratifs et des services publics se fonde notamment sur l'architecture cible d'intégration pour les portails de prestations administratives et sur l'architecture API de la Confédération.

Référence : Ce principe correspond aux objectifs de la stratégie numérique de la Confédération (domaines d'action C1 et C2), aux recommandations 4 et 5 du CDF dans l'audit des synergies potentielles des portails informatiques fédéraux ainsi qu'au mandat partiel 1 du mandat du CSG pour l'examen des synergies potentielles des plateformes de cyberadministration de la Confédération.

(2) Lorsqu'elle souhaite offrir un nouveau service sous forme numérique, l'administration détermine quel portail est le plus approprié

Mise en œuvre : Lors de la création de nouveaux services publics numériques ou de l'adaptation de services publics numériques existants, l'administration doit déterminer quel portail existant est le plus approprié pour proposer le service. Dans la mesure du possible, il faut utiliser des portails et des composants existants plutôt que créer de nouveaux portails. Les exploitants de portails mettent à disposition les descriptions des services publics offerts sur leurs portails.

Référence : Ce principe correspond aux objectifs de la stratégie numérique de la Confédération (domaines d'action C1 et C2), aux recommandations 2 et 3 du CDF dans l'audit des synergies potentielles des portails informatiques fédéraux ainsi qu'au mandat partiel 2 du mandat du CSG pour l'examen des synergies potentielles des plateformes de cyberadministration de la Confédération.

(3) Les services publics sont documentés de manière centralisée

Mise en œuvre : Les services publics (numérique) offerts par l'administration fédérale doivent être documentés dans un répertoire. À cette fin, un répertoire sera créé, dans lequel figureront les services (numérique) offerts par l'administration fédérale (y compris les API) et potentiellement aussi ceux offerts par les autres administrations publiques suisses. Le répertoire est conçu du point de vue des utilisateurs. Il sert en premier lieu à guider les utilisateurs vers les services publics qu'ils cherchent.

Référence : Ce principe correspond aux objectifs de la stratégie numérique de la Confédération (domaines d'action C2), aux recommandations 4 et 5 du CDF dans l'audit des synergies potentielles des portails informatiques fédéraux ainsi qu'au mandat partiel 3 du mandat du

⁴ Le parcours client global est un outil important qui permet de représenter clairement dans un processus unique (de bout en bout, global, transparent et centré sur l'utilisateur) le **parcours effectué par le client/utilisateur** à travers **tous les échelons fédéraux** lorsqu'il cherche à obtenir un service public. Tous les points de contact du client/utilisateur avec l'offre de services publics sont pris en compte (outside-in).

CSG pour l'examen des synergies potentielles des plateformes de cyberadministration de la Confédération.

(4) Les propriétaires de portails coordonnent l'offre globale des services publics

Mise en œuvre : Les fournisseurs de services publics et les propriétaires de portails de l'administration fédérale se concertent entre eux et avec les offres de portails des cantons et des communes afin d'assurer une cohérence globale de l'offre de services publics dans la perspective des utilisateurs. Le secteur TNI de la ChF coordonne, en collaboration avec les propriétaires de portails, l'offre globale de services publics de l'administration fédérale. À cette fin, ils définissent des outils méthodologiques communs⁵ et des processus de concertation et s'engagent à intégrer leur système (pour le service) conformément à l'architecture cible d'intégration pour les portails de services publics. Chaque unité spécialisée est responsable des services publics individuels qu'elle offre.

Référence : Le principe correspond aux objectifs de la stratégie numérique de la Confédération (domaine d'action C2) et aux recommandations 2 et 3 du CDF dans l'audit des synergies potentielles des portails informatiques fédéraux.

(5) Les modifications sont réalisées dans le cadre des cycles de vie ordinaires

Mise en œuvre : Les prestations et les portails existants des autorités sont adaptés progressivement et de manière économique aux principes de conception de la présente directive stratégique dans le cadre du cycle de vie ordinaire.

Référence : aucune.

4 Motivation

Avec la directive stratégique « Concevoir des portails administratifs centrés sur l'utilisateur », le secteur TNI de la ChF contribue à la mise en œuvre des objectifs stratégiques dans l'administration fédérale.

La stratégie de transformation numérique de la Confédération intègre toutes les bases pertinentes, telles que les stratégies et les déclarations de niveau supérieur, et les formule en tant qu'orientation stratégique. Ainsi, le principe d'interopérabilité par défaut de la déclaration de Tallinn a également été repris dans la stratégie suisse de cyberadministration.

5 Incidences

Pour mettre en œuvre ces principes, le secteur TNI de la ChF élaborera les bases correspondantes en collaboration avec les départements et, si nécessaire, avec les autres administrations publiques suisses. La mise en œuvre des principes comprend par exemple une aide à la décision pour l'évaluation des portails administratifs (principe 2), y compris la gouvernance correspondante. Elle se fait dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de numérique de la Confédération et des recommandations du CDF jusqu'à fin 2022.

- 1) Incidence sur les portails avec des services administratifs déjà disponibles sous forme numérique :

Les unités administratives sont tenues de vérifier si leurs portails et les services publics qui y sont accessibles sont conformes à l'architecture d'intégration cible des portails administratifs

⁵ Par exemple : les situations commerciales, les situations de vie, les parcours clients globaux, etc.

de l'OMO1. Outre l'architecture cible d'intégration pour les portails de prestations administratives, cette vérification constitue la base de la conception interopérable et centrée sur l'utilisateur des portails de l'administration fédérale.

2) Incidence sur les projets en cours et à venir :

Les unités administratives veillent à ce que les services publics soient accessibles par une API⁶ et par un portail et qu'ils soient documentés dans le répertoire central des services publics. Afin de déterminer le portail le plus adapté au service public proposé, l'unité administrative examine au préalable les portails de services publics existants. Conformément à la recommandation 3 du rapport d'audit du CDF sur les portails informatiques de la Confédération, le secteur TNI élaborera une aide à la décision en tenant compte des conditions-cadres, comme la loi sur l'allègement des coûts de la réglementation pour les entreprises⁷.

3) Incidence pour les utilisateurs des portails des services publics :

L'administration fédérale offre un service public simple, facile, efficace et adapté aux besoins des utilisateurs. Elle apporte ainsi une contribution essentielle et durable en matière de transformation numérique pour la Suisse et l'économie nationale.

6 Résultats des consultations

Les départements ont été consultés dans le cadre de la réunion du conseil TNI de la Confédération du 9 novembre 2021 et, en outre, par écrit. Toutes les remarques ont pu être prises en compte. Il ne subsiste pas de divergence.

7 Proposition

Le secteur TNI propose au délégué TNI d'approuver le dispositif de décision.

Décision du délégué TNI

La directive stratégique « Concevoir des portails administratifs centrés sur l'utilisateur » et les principes de conception suivants sont approuvés :

- (1) L'offre de services publics est centrée sur l'utilisateur**
- (2) Lorsqu'elle souhaite offrir un nouveau service sous forme numérique, l'administration détermine quel portail est le plus approprié**
- (3) Les services publics sont documentés de manière centralisée**
- (4) Les propriétaires de portails coordonnent l'offre globale de services publics**
- (5) Les modifications sont réalisées dans le cadre des cycles de vie ordinaires**

⁶ Conformément à directive « *API First* » et à l'architecture API de la Confédération. Correspond également à l'interface « démarche administrative ↔ traitement des transactions » décrite dans l'architecture cible d'intégration.

⁷ [Loi fédérale sur l'allègement des coûts de la réglementation pour les entreprises \(LACRE\)](#)