



## e-Serve® Public

### Portail de gestion des processus pour le secteur des services publics

basé sur UP&SM (Unified Process & Software Management)

A. Nobs  
Novembre 2009



La gestion des processus est de plus en plus au centre des préoccupations. Il s'agit d'optimiser les processus d'une manière durable pour améliorer la gestion et augmenter la qualité des prestations offertes aux habitants resp. aux entreprises.

La plate-forme UP&SM (Unified Process and Software Management) permet la réalisation de tels projets à **des coûts jusqu'à 10 fois inférieurs** à ceux nécessaires par les méthodes traditionnelles.

**Les coûts de production sont également réduits.**

**Architecture de l'administration:**

- Analogue au secteur privé: distribution/production ou front- et back-office
- Modulariser les processus
- Exploitation de ressources communes (données, connaissances,...)
- Organisation orientée processus et services
- Orientation demandes (cas)

**Architecture informatique:**

- Services de base
- Gestion des connaissances
- Logiciel orienté processus
- Interopérabilité et standardisation
- Disponibilité des données

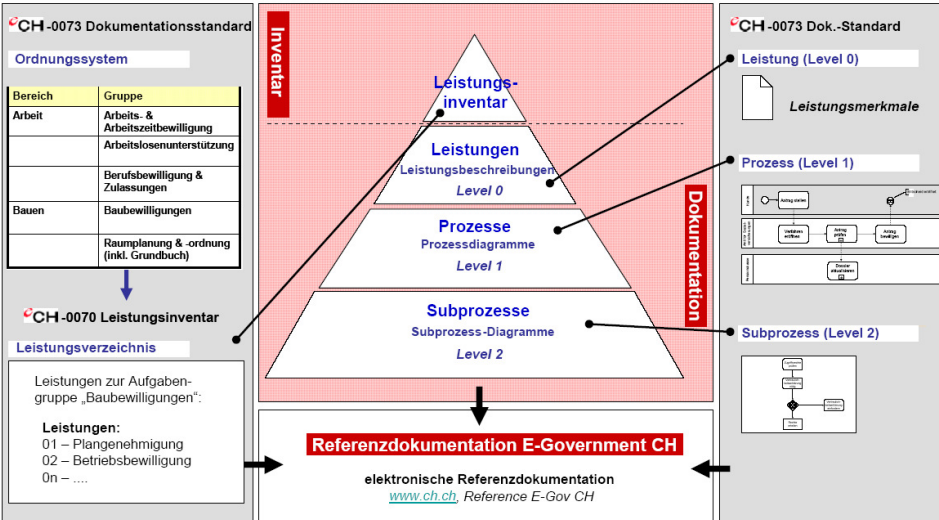
**Change-Management:**

- Migration

**Leistungsinventar**  
Ordnungsstruktur & Verzeichnis

**Referenzdokumentation**  
öffentlicher Leistungen und Prozesse

**Leistungen und Prozesse**  
Beschreibungen & Diagramme





016	Economie et tourisme	001	Banques et assurances
		002	Economie énergétique
		003	Propriété intellectuelle
		004	Artisanat - exercice
		005	Artisanat - ateliers et entreprises
		006	Registre du commerce
		007	Promotion économique
		008	Surveillance de l'économie
		009	Promotion du tourisme
		999	Informations et statistiques
017	Vie privée	001	Permis de séjour
		002	Papiers et attestations
		003	Naturalisation et nationalité
		004	Logement et déménagement
		005	Etat civil
		999	Informations et statistiques



A	B	C	H	I	J	N	Q	R	V
<p>eCH eGovernment-Standards</p> <p>eCH-2076 Inventar der öffentlichen Leistungen im E-Government Schweiz</p> <p>Beilage 1.2</p> <p>Version 25/10/2007</p>									
eChDomain	Leistungsbereich	Domaines	eCHTopic	Leistungsgroupe	Groupes	Service	Leistung	Services	Actions
PUBLIC-WEV-DOMAIN	h		PUBLIC-WEV-DOMAIN-TOPIC			INWWW			
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01123	Visum	Visa	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01124	Ausweis B EG/EFTA (Aufenthaltsbewilligung)	Visa	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01125	Ausweis C EG/EFTA (Niederlassungsbewilligung)	Livret C CE/AELE (autorisation d'établissement)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01126	Ausweis D EG/EFTA (Aufenthaltsbewilligung mit Erwerbstätigkeit)	Livret C CE/AELE (autorisation de séjour avec activité lucrative)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01127	Ausweis F (vorläufige Aufenthaltserlaubnis für ausländische Studierende)	Livret F (étrangers admis provisoirement)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01128	Ausweis G EG/EFTA (Grenzüberquerungsbewilligung)	Livret G CE/AELE (autorisation transfrontalière)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01129	Ausweis L EG/EFTA (Kurzzeit-Aufenthaltsbewilligung)	Livret L CE/AELE (autorisation de courte durée)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01130	Ausweis B (Aufenthaltsbewilligung)	Livret B (autorisation de séjour)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01131	Ausweis C (Niederlassungsbewilligung mit Erwerbstätigkeit)	Livret C (autorisation d'établissement)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01132	Ausweis D (Aufenthaltsbewilligung mit Erwerbstätigkeit)	Livret D (autorisation de séjour avec activité lucrative)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01133	Ausweis L (Kurzzeit-Aufenthaltsbewilligung)	Livret L (autorisation de courte durée)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01134	Ausweis N (Ausweis für Ausländerinnen)	Livret N (pour requérants étrangers)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01135	Visum	Visa	prolonger
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01136	Ausweis S (Schutzbedürftige)	Livret S (pour les personnes à protéger)	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01930	Besuchsaufenthaltsbewilligung für Ausländerinnen und Ausländer	Séjour pour visite soumis à visa pour les étrangères et les étrangers	demandeur
eChDomain400-10-017	Persönliches	Vie privée	eCHTopic 400-10-017-001	Aufenthaltsbewilligung	Permis de séjour	eChService 01939	Aufenthaltsbewilligung für Schülerinnen, Schüler und Studierende	Autorisation de séjour pour les élèves et les étudiants	demandeur



- Nombre très important de processus (voir eCH-0070, annexe 1.2)
- En partie processus très vastes (commune, canton, confédération)
- En partie processus très complexes



Les méthodes traditionnelles génèrent des coûts  
inacceptables



- Les cantons resp. les communes doivent en principe livrer les mêmes prestations
- Pour chaque prestation il y a un processus
- D'où les cantons resp. les communes ont les mêmes processus
- La manière d'exécuter ces processus est toutefois différente d'un canton resp. commune à l'autre

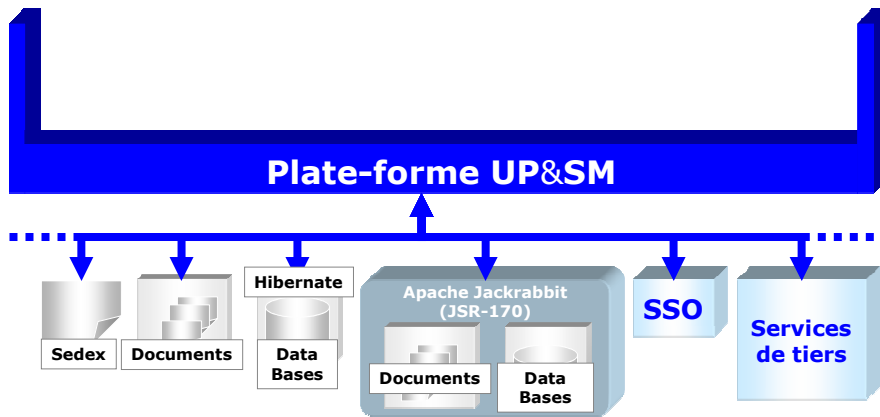


Utilité d'un modèle de référence

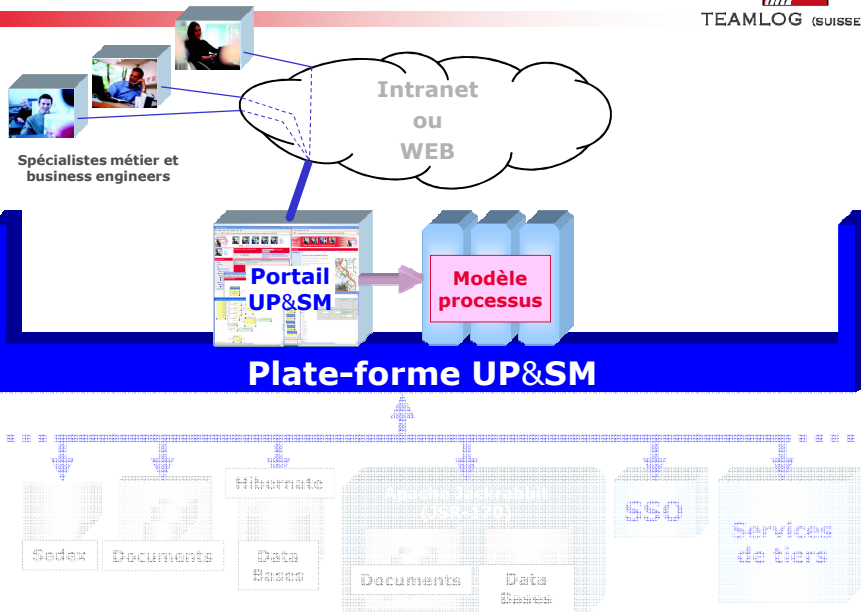


- **Préservation de l'existant**
  - Les applications (web services) produites par la plate-forme peuvent être appelées par des application existantes et inversement peuvent elles-mêmes appeler des applications existantes.
- **Pérennité de la solution**
  - La plate-forme est une application java, est livrée avec ses codes source et est basée sur le monde Open Source. Elle se base sur le standard BPEL (Business Process Execution Language) et la notation BPMN (Business Process Modeling Notation).
- **Facile maîtrise de la plate-forme**
  - Formation sur quelques jours, puis coaching autant que nécessaire.
- **Investissements initiaux et récurrents très réduits**
  - La plate-forme est disponible en mode PaaS (Platform as a Service)

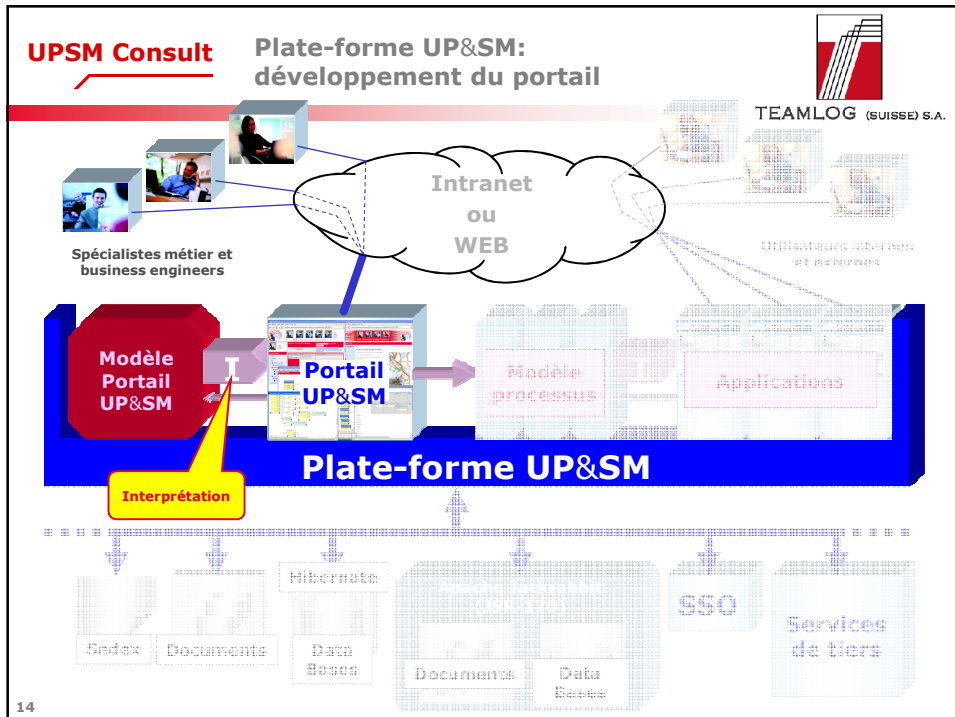
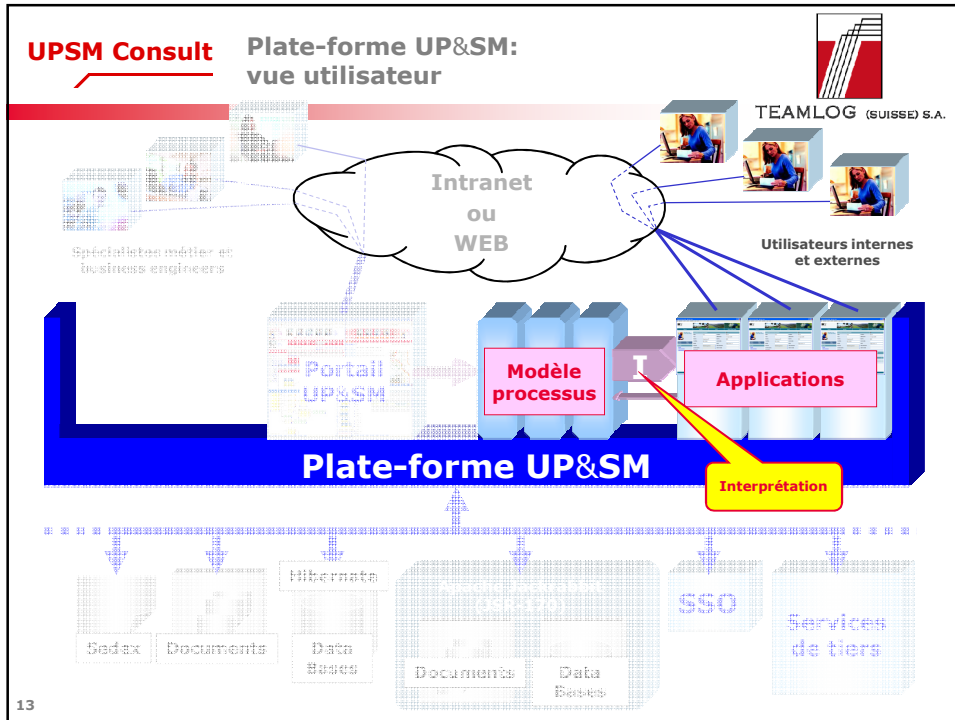


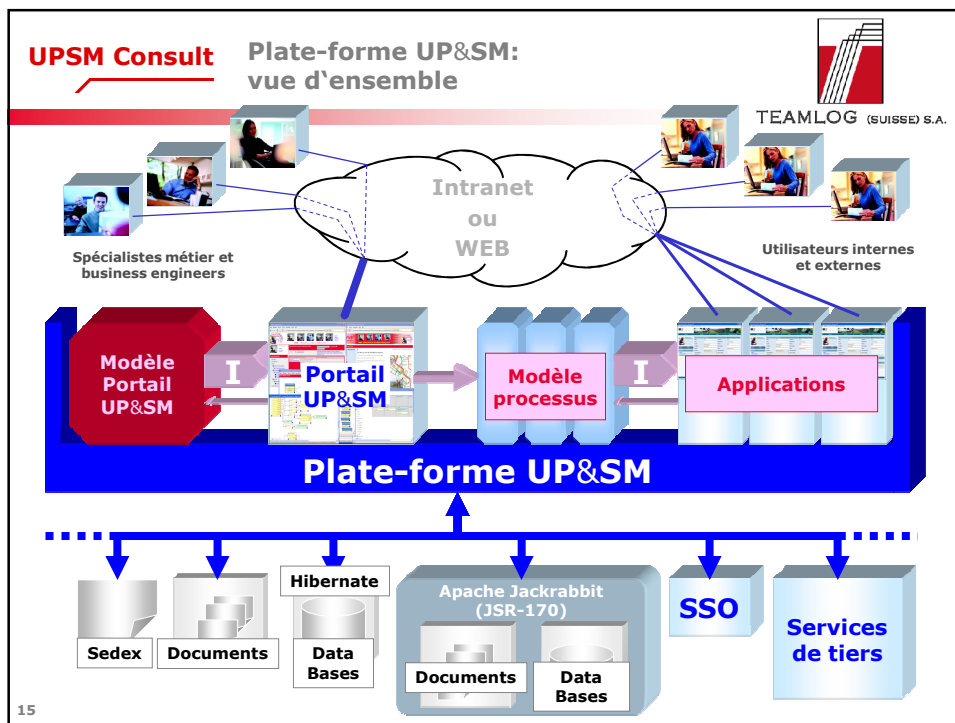


11



12



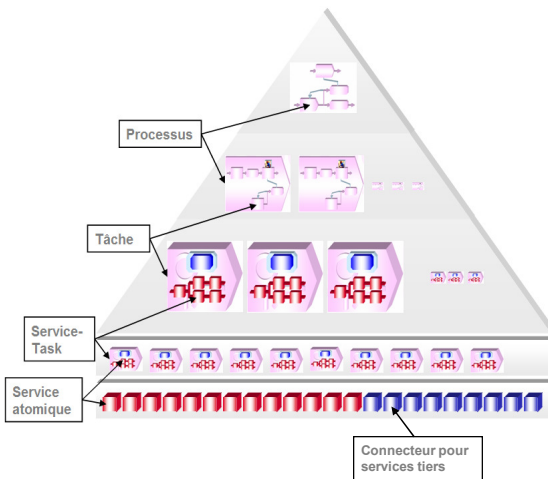


**UPSM Consult** Les bases de la plate-forme UP&SM

TEAMLOG (SUISSE) S.A.

- Un ensemble intégré et complet de modèles qui permet **la saisie de tous les aspects métiers d'un processus**. Ces modèles sont :
  - Modèle normalisé de processus (flux d'activités)
  - Modèle normalisé des objets (modèle de données)
  - Modèle des règles de gestion
  - Modèle des interfaces utilisateurs
  - Modèle des concepts (ontologie)
  - Modèle des documents (information non structurée)
- La plate-forme comprend une **bibliothèque de services exécutables** et des **moteurs** capables de comprendre les modèles et de rendre les processus **immédiatement exécutables**.
- La plate-forme permet au **business** (business engineers) et à **l'informatique** (software engineers) **de travailler ensemble sur les mêmes modèles**.

16



**Carte des processus**

- Vue d'ensemble des processus
- Interaction entre les processus



**Vue processus**

- Chaque processus est décomposé en tâches



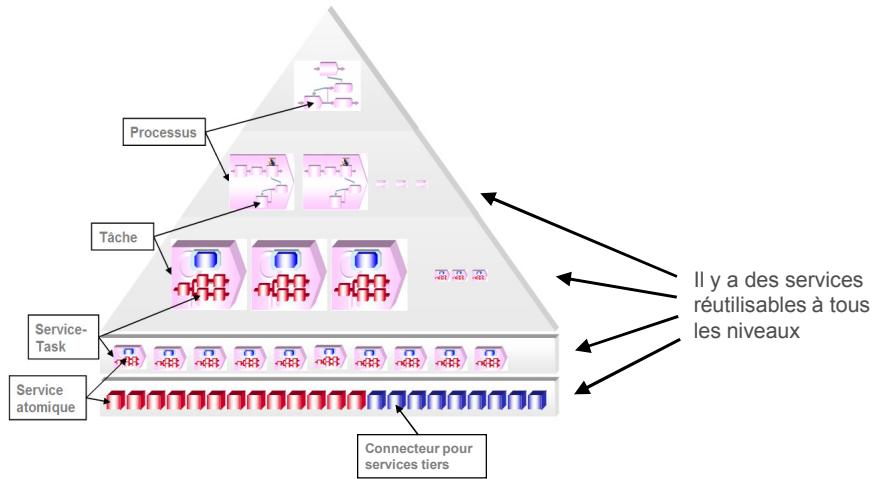
**Vue tâche**

- Les tâches sont modélisées à l'aide d'activités ou services (système Lego)

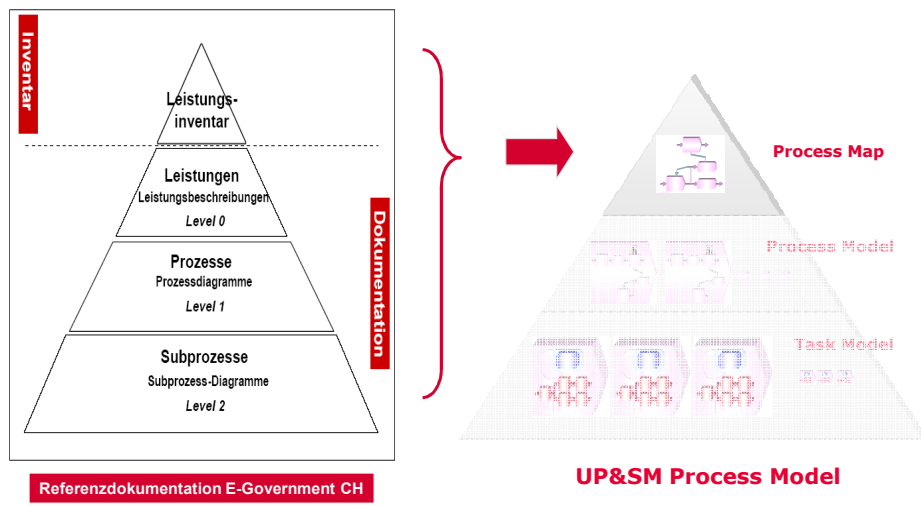


- La pratique de normaliser les données date de plusieurs dizaines d'années.
- La pratique de normaliser les processus par contre est récente et fait partie intégrante de UP&SM

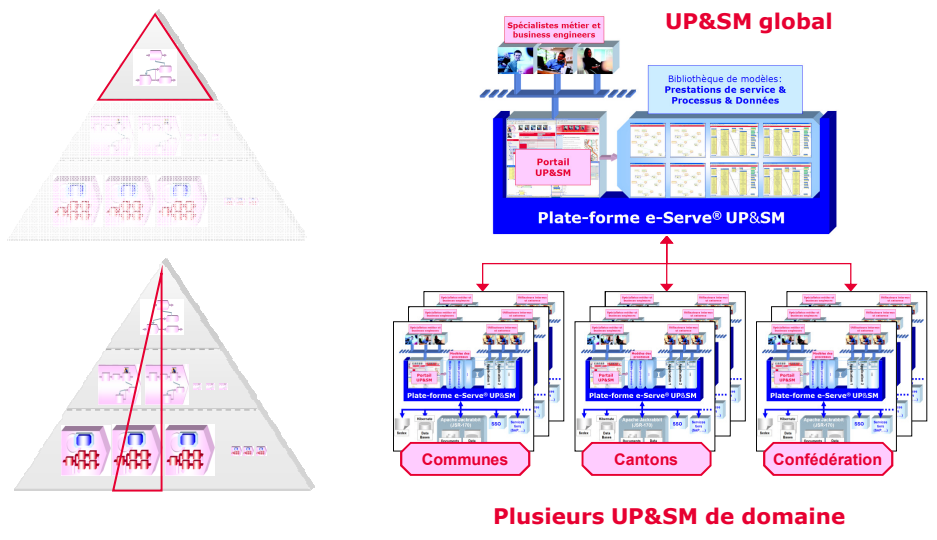
Un modèle de processus est normalisé si les fonctions qui doivent être exercées dans le processus ont été décomposées et groupées en tâches, sous-tâches et activités de telle manière que leur capacité de réutilisation soit optimale.

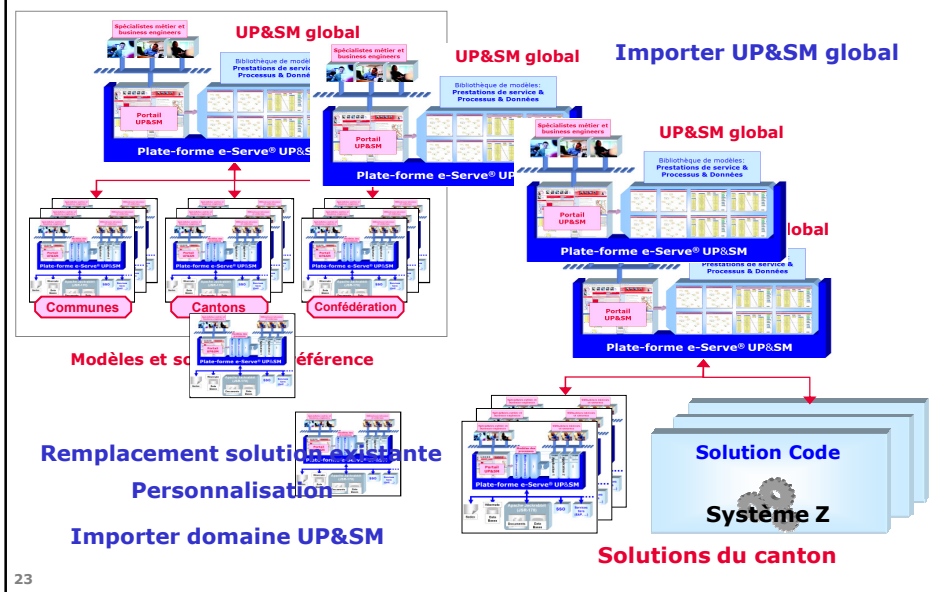


- Seuls les services atomiques sont programmés
- Les services aux niveaux supérieurs sont modélisés
- ...d'où : une réduction extrême de l'effort de programmation



Prestations/services E-Government CH → processus et objets (données)

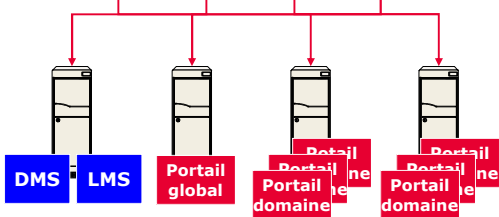




23



Business & Software Engineers



Serveur: DMS und LMS

- Serveur: Linux ou ...
- DMS: Alfresco ou ...
- LMS: e-Serve LMS

Serveur: portail global

- Serveur: Linux ou ...
- MySQL ou ...





Serveur: portail de domaine

- Serveur: Linux ou ...
- MySQL ou ...
- par serveur: 5-25 domaines

Montée en charge:

- 12 serveurs ⇒ 50-250 portails de domaine ⇒ 500 - 12'500 processus
  - Un domaine: 10 - 50 processus

24

-  Aperçu général
-  Processus impôts
-  Application Gestion des projets
-  Documentation des processus



- **La plate-forme e-Serve® UP&SM** : concept, méthode et plate-forme pour le design et la réalisation de solutions pour l'automatisation de processus
- **Solutions**  
Plusieurs solutions basées sur UP&SM, donc sur un modèle intégré des processus, sont disponibles:
  - e-Government (processus du service public)
  - e-Learning
  - Call Center
  - Customer Care
  - Assurance maladie (analyse tarifaire, prestations)
  - Customer Relationship Management (CRM)
  - Knowledge Management
  - Workflow Management
  - ...
- **Services**  
support pour l'amélioration de processus basé sur le concept, la méthode et la plate-forme UP&SM

**Produits centrés sur la logique des processus ⇒ meilleure relation coûts/bénéfices**



- Fondée en 1996, après 10 ans comme unité IA (Intelligence Artificielle) chez la SBS (aujourd'hui UBS)
- Passage d'une base de gros clients de référence isolés (Coop, Groupe Mutuel, Deutsche Börse, Edeka, ...) à une base plus large
- Compagnie suisse, env. 15 collaborateurs-trices (sans freelancers)
- Propre financement : capital en mains des collaborateurs-trices

- **Partenariat avec**





**e-Serve AG**  
Tschäpperliring 5  
CH-4153 Reinach

Tel.: +41 (0)61 413 1500  
Fax: +41 (0)61 413 1501  
e-mail: [info@e-serve.ch](mailto:info@e-serve.ch)  
[www.e-serve.ch](http://www.e-serve.ch)

Alexandre Nobs  
Partner  
ch. de la Rouvène 21  
CH-1092 Belmont-sur-Lausanne  
Tel.: +41 (0)21 728 0950, mobile: +41 (0)79 262 3405  
e-mail: [nobs.alexandre@upsmconsult.ch](mailto:nobs.alexandre@upsmconsult.ch)  
[www.upsmconsult.ch](http://www.upsmconsult.ch)

**Teamlog (Suisse) S.A.**  
4-6, av. Industrielle  
CH-1227 Carouge

Tel.: +41 (0)22 300 10 40  
Fax: +41 (0)22 300 10 81

[www.teamlog-services.ch](http://www.teamlog-services.ch)

Gérard Jolimay  
Directeur Général  
Tel.: +41 (0)22 300 10 40  
Mobile: +41 (0)79 647 79 11  
e-mail: [gerard.jolimay@teamlog-services.ch](mailto:gerard.jolimay@teamlog-services.ch)