

Documentation pour les partenaires



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFERENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI
CONFERENZA DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere



Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associaziun da las Vischnancas Svizras

Sommaire

1	Objectif de la présente documentation	3
2	Compétences et responsabilités	3
3	Vision et définition d'EasyGov	3
4	Avantages pour les autorités	5
5	Conditions à remplir par les services EasyGov	6
6	Architecture EasyGov	6
6.1	Structure architecturale	7
6.2	Environnement multi-navigateur	7
6.3	Connexion	7
6.4	Importation des entreprises existantes (Onboarding)	8
6.5	Le Look and Feel	9
7	Exploitation, centre de services, contacts	10
7.1	Exploitation	10
7.2	Centre de services	12
7.3	Contacts	12
8	Connexion technique et intégration de services	13
9	Procédure d'intégration des nouveaux services	14
10	Financement	14

La présente documentation s'adresse aux partenaires EasyGov actuels et futurs. Par souci de lisibilité, l'emploi du masculin fait indifféremment référence aux hommes et aux femmes dans les développements qui suivent.

1. Objectif de la présente documentation

La présente documentation explique EasyGov aux partenaires actuels ou futurs et définit les conditions régissant l'intégration des prestations administratives, en particulier aux niveaux cantonal et communal. Elle passe en revue les éléments essentiels de la collaboration avec les partenaires impliqués, tels que les conditions techniques et organisationnelles, la responsabilité du développement et la procédure d'intégration des nouvelles prestations administratives électroniques.

Elle est régulièrement adaptée au développement d'EasyGov et publiée sur EasyGov.swiss.

2. Compétences et responsabilités

EasyGov est un projet stratégique de Cyberadministration suisse. Il est inscrit au plan stratégique 2016–2019 (www.egovernment.ch/oss). Par conséquent, ce projet est financé et géré par la Confédération et les cantons. La responsabilité technique des prestations administratives intégrées dans EasyGov reste l'apanage de l'autorité connectée. Le développement et l'exploitation d'EasyGov relèvent de la responsabilité du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), Direction de la promotion économique, secteur Politique PME (DSKU).

3. Vision et définition d'EasyGov

EasyGov est un guichet unique national (One-Stop-Shop) permettant aux entreprises d'accéder aux prestations administratives des autorités fédérales, cantonales et communales, tout en assurant l'interopérabilité des données à la manière d'un portail virtuel. Ce guichet unique n'a pas d'horaires d'ouverture, puisqu'il est accessible en permanence (24 heures sur 24, 365 jours par an). L'accès à EasyGov nécessite une identité électronique dotée de droits d'accès. EasyGov préserve intégralement les périmètres de compétence entre les autorités ainsi qu'entre les échelons institutionnels. Cette plateforme fait partie intégrante de la stratégie de Cyberadministration suisse, qui lui assigne l'objectif suivant (www.egovernment.ch/fr/umsetzung/e-government-strategie):

L'objectif est de mettre à la disposition des entreprises les dix prestations administratives électroniques les plus demandées d'ici fin 2019. La solution proposée doit être facile à utiliser et ne pas requérir de connaissances sur les compétences des autorités. Pour ce faire, les entreprises auront accès à un portail national électronique de gouvernement électronique proposant un seul et même canal. Pour atteindre cet objectif, le projet One-Stop-Shop a été mis en place. Cet impressionnant portail de transactions doit permettre aux entreprises d'effectuer en ligne toutes les démarches administratives pouvant être effectuées sur internet, à tous les niveaux fédéraux, dans un espace virtuel, sur un seul et même canal.

L'architecture et l'organisation d'EasyGov sont configurées de manière ouverte pour permettre en tout temps l'intégration de nouvelles prestations électroniques. Cette configuration présuppose à son tour une indépendance organisationnelle et technologique totale face aux services de tiers et aux fournisseurs tiers. De nouveaux services seront proposés sur EasyGov au moins une fois par an au cours de ces prochaines années. Les fonctions d'EasyGov seront, elles aussi, continuellement développées et adaptées au contexte des services proposés.

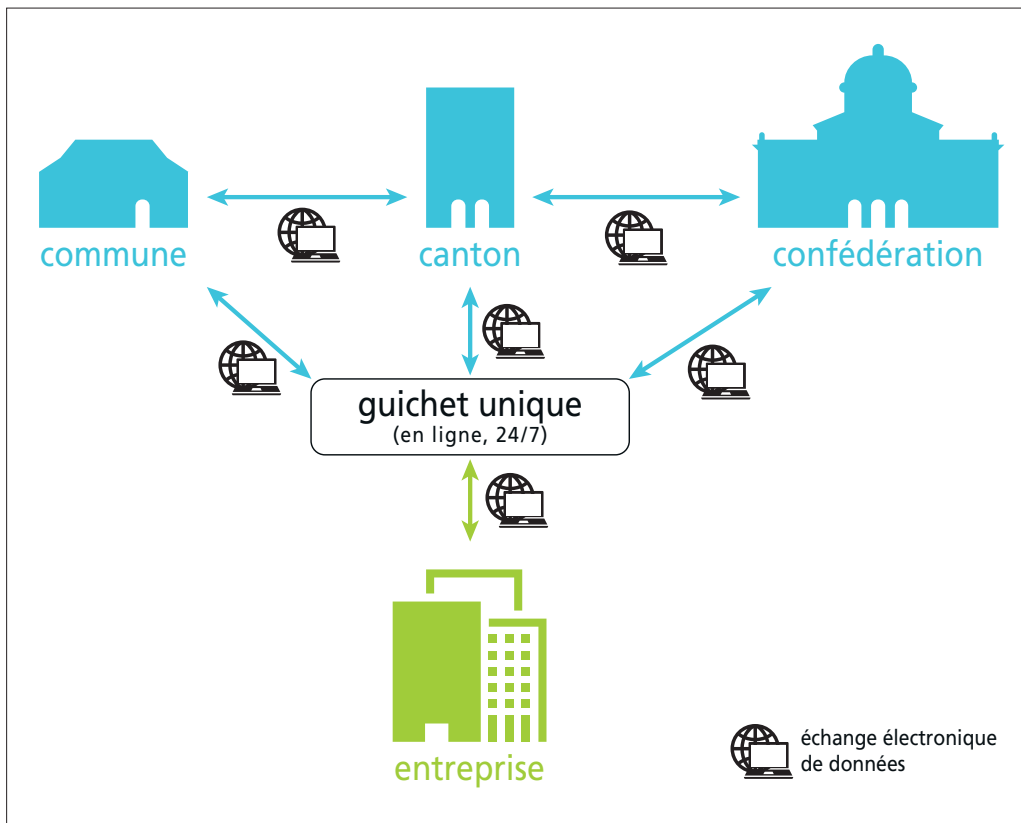


Figure 1: représentation du One-Stop-Shop

EasyGov version 1.0 intègre les prestations administratives suivantes:

Création d'entreprise

Transactions possibles:

- Registre du commerce
- Caisses de compensation AVS
- Taxe sur la valeur ajoutée
- Assurance accidents (SUVA et assureurs privés)

Mutations au registre du commerce

Mutations au registre du commerce sans authentification notariale et sans changement de canton, soit les mutations ayant trait aux éléments suivants:

- Raison sociale
- Siège social
- But
- Identité du propriétaire (nom, lieu d'origine/domicile, nationalité, titre académique)
- Transfert de parts sociales (Sàrl)

Transactions concernant la taxe sur la valeur ajoutée

- Demande de prolongation en ligne
- Déclaration d'engagement selon la méthode des taux de la dette fiscale nette
- Demande de décompte selon les contre-prestations reçues

4. Avantages pour les autorités

EasyGov est certes destiné à faciliter les démarches administratives des entreprises, mais son importance réside avant tout dans les avantages qu'il procure aux autorités connectées:

- **Economies sur le front-end:** EasyGov (webfrontend) remplace le portail web d'une administration publique et lui permet d'économiser un poste budgétaire très lourd en termes de développement, d'exploitation, d'entretien, d'assistance et de personnel. L'autorité peut ainsi se recentrer sur son cœur de métier, soit la gestion des processus administratifs (requêtes, annonces, etc.).
- **Augmentation des transactions électroniques:** EasyGov contribue à augmenter le nombre des transactions électroniques, car les utilisateurs peuvent emprunter un canal électronique supplémentaire. Par rapport aux transactions physiques, les transactions électroniques sont avantageuses parce qu'elles sont plus efficaces et plus rapides à traiter (beaucoup moins d'erreurs, plus de saisie d'informations).
- **Informations transmises de haute qualité:** EasyGov améliore la qualité des informations transmises à l'autorité connectée. Les utilisateurs sont identifiés à travers le système E-Government Identity and Access Management (eIAM) de l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT). La saisie des informations est régie par le principe Once only: l'utilisateur saisit une seule fois ses données et peut ensuite les réutiliser pour les transactions ultérieures. Ces données étant déjà contrôlées, leur qualité est très élevée. De plus, les utilisateurs enregistrés au moyen d'une SuisseID peuvent apposer une signature digitale selon SCSE¹, ce qui permet aux autorités connectées de proposer des prestations électroniques de A à Z.
- **Investissement minimal de l'autorité:** EasyGov utilise d'abord les interfaces de l'autorité. Celle-ci n'a donc qu'un effort minimal à fournir pour intégrer son service dans EasyGov et ne doit pas faire face à un nouveau cahier des charges au plan technique.

¹ Loi fédérale sur la signature électronique (SCSE): www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20131913/index.html

5. Conditions à remplir par les services EasyGov

Chaque prestation administrative fait l'objet d'un examen visant à déterminer si elle remplit les conditions d'intégration dans EasyGov, avec ou sans dérogation. Ces conditions sont les suivantes:

- La démarche administrative est destinée aux entreprises. Elle est entièrement traitée en ligne et garantit l'interopérabilité des données.
- La présentation du front-end reprend le Look and Feel d'EasyGov.
- La saisie des données par formulaire se fait via une interface telle que SEDEX (Secure Data Exchange) ou une interface web (REST WebService). Dans l'idéal, les échanges de données sont codés en XML (Extensible Markup Language).
- Les confirmations de statut sont transmises par une interface telle que SEDEX ou une interface web (REST WebService). Dans l'idéal, les échanges de données sont codés en XML.

6. Architecture EasyGov

EasyGov est une application web développée à partir d'un produit customisé. Elle fonctionne sous JAVA, plateforme de programmation standardisée. Elle est conforme aux exigences et aux directives techniques de la Confédération. Le schéma ci-dessous illustre l'architecture EasyGov et les technologies mises en œuvre.

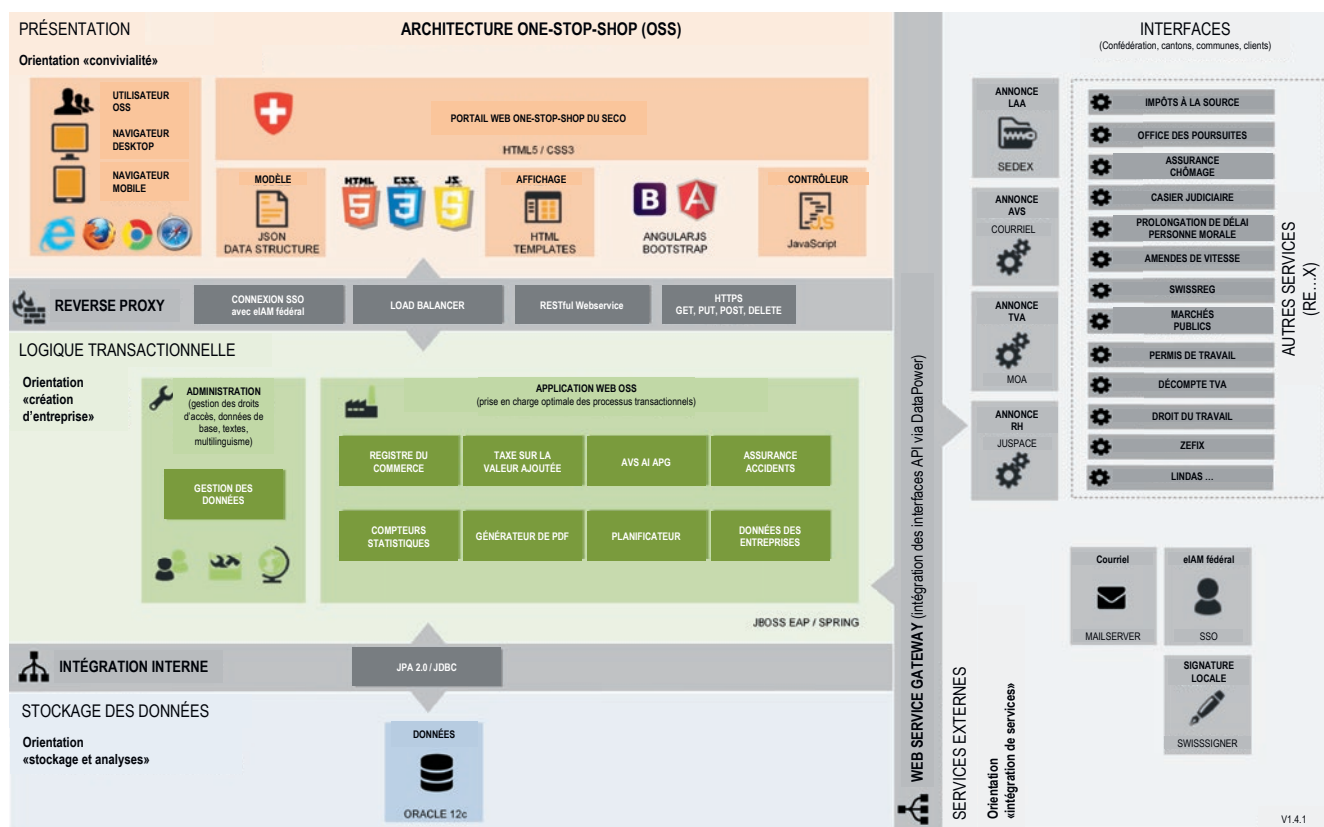


Figure 2: Architecture EasyGov

L'architecture EasyGov est strictement divisée en trois couches: présentation, logique transactionnelle et stockage des données.

6.1 Structure architecturale

L'interface web EasyGov se compose de différents éléments d'interface utilisateur, issus notamment des langages HTML 5 (Hypertext Markup Language), CSS (Cascading Style Sheets) et des technologies Javascript telles que AngularJS de Google. Le recours à ces technologies permet de placer la barre assez haut en termes de convivialité et de rapidité, parce que les pages appelées par un clic sur un lien ou un bouton ne doivent pas être rechargées. Le confort de l'utilisateur est ainsi nettement amélioré par rapport aux applications web habituelles.

L'intégration CSS est facilitée par Bootstrap selon les règles du Swiss Styleguide². Ce document définit les modèles de formatage basés sur HTML et CSS pour la typographie, les formulaires, les boutons, les tableaux, les menus de navigation et autres éléments de l'interface utilisateur. Cette composante sert également de base à l'interface web réactive d'EasyGov.

La liaison entre affichage à l'écran (HTML View) et logique front-end (JavaScript) est configurée selon le motif architectural MVC (modèle-vue-contrôleur) pour permettre les opérations d'intégration via AngularJS. Il n'y a aucune gestion des données dans la couche de présentation et les états peuvent être conservés pendant la session.

6.2 Environnement multi-navigateur

L'environnement multi-navigateur garantit la compatibilité front-end et le fonctionnement de l'interface interactive, quel que soit le terminal fixe ou mobile utilisé.

Le portail EasyGov fonctionne avec les versions actuelles des navigateurs mobiles et des navigateurs desktop (Firefox, Chrome, Internet Explorer IE et Safari) sous ECMAScript5, sans installation ni paramétrage supplémentaires.

6.3 Connexion

La connexion EasyGov utilise l'E-Government Identity and Access Management (eIAM) de l'OFIT. Cette solution pilote l'accès aux applications web intégrées dans EasyGov à travers une interface utilisateur web uniforme et protège ces applications contre tout accès non autorisé (Access Control).

L'eIAM se caractérise par les performances suivantes:

- Disponibilité: 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Assistance: 14 heures par jour, 5 jours par semaine (du lundi au vendredi, de 08h00 à 22h00)
- Classe de disponibilité: VK3 (performances par trimestre)
 - durée maximale d'interruption par défaillance: 2 h
 - nombre maximal de défaillances: 1 ×
 - durée maximale de rétablissement: 2 h
 - durée maximale sans sauvegarde des données: < 10 min

L'eIAM est surveillé préventivement par l'exploitant durant les horaires de service prédéfinis. La sauvegarde des configurations des composants eIAM est une procédure standard (archivage à 90 jours). Les journaux d'accès sont archivés pendant plus de deux ans. L'installation des patches a lieu durant des créneaux de maintenance prédéfinis.

² <https://github.com/swiss/styleguide>

6.4 Importation des entreprises existantes (Onboarding)

Outre la création de nouvelles entreprises, EasyGov supporte aussi l'importation d'entreprises déjà inscrites au registre du commerce selon le processus dit d'onboarding.

Sur EasyGov, l'accès aux données d'une entreprise existante nécessite une procuration. Une personne habilitée par l'entreprise en question (ci-après: «le mandant») doit donc octroyer au préalable une telle procuration à l'utilisateur (ci-après: «le mandataire»). Ladite procuration doit porter la signature juridiquement valable du mandant. Celui-ci peut être le propriétaire ou un signataire autorisé selon inscription de l'entreprise au RC.

Le mandant peut s'octroyer à lui-même une procuration. C'est souvent le cas, par exemple, pour les entreprises individuelles. Le processus est alors le même pour obtenir la procuration: la personne concernée doit faire acte de mandataire et lancer le processus en demandant une procuration à sa propre entreprise.

La signature d'une procuration doit être conforme aux droits de signature inscrits au registre du commerce. Si un mandant a par exemple un droit de signature dite collective, la procuration doit être signée par un deuxième signataire de l'entreprise.

Le processus Demande de procuration suit le schéma suivant:

1. L'utilisateur d'EasyGov (mandataire) souhaite accéder aux données d'une entreprise inscrite au registre du commerce pour effectuer ses démarches administratives. Il ouvre une demande de procuration d'un seul clic dans le système.
2. Le système établit automatiquement une demande de procuration non personnelle avec lettre d'accompagnement et envoie ces documents à l'adresse postale officielle de l'entreprise concernée.
3. Le mandant, c'est-à-dire une personne ayant le droit de signature selon le registre du commerce (ou plusieurs en cas de signature collective), signe la demande et la renvoie à une adresse définie par EasyGov.
4. Dès sa réception, la procuration signée est automatiquement scannée et affectée au moyen d'un code univoque (par exemple code barres) à la demande correspondante. La présence d'une ou de plusieurs signatures est automatiquement vérifiée.

La procuration scannée est transmise au système par voie électronique. EasyGov clôt automatiquement la demande de procuration en accordant au mandataire l'accès à l'entreprise concernée si la procuration est signée ou en lui refusant l'accès si elle n'est pas signée.

Un administrateur EasyGov peut consulter les demandes de procuration en cours ou closes et, le cas échéant, intervenir manuellement en autorisant ou en refusant l'accès, par exemple dans le cadre d'une demande d'assistance du centre de services (EasyGov Service-Desk).

Les outputs, c'est-à-dire l'impression de la demande de procuration et son expédition à l'entreprise, sont gérés par l'Office fédéral des constructions et de la logistique (OFCL).

Les inputs, c'est-à-dire le scannage des demandes de procuration signées, sont gérés par l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT).

6.5 Le Look and Feel

Le Look and Feel du portail EasyGov reprend les acquis les plus récents en termes de convivialité (design et convivialité), dont voici quelques éléments à titre d'exemple: scroll over click, page clairement structurée, thèmes avec assistance directe, visualisation optimale des erreurs de saisie, concentration sur les informations essentielles, traitement résolument moderne des informations sur les plans graphique, typographique et thématique.

Voici quelques captures d'écran pour illustrer la conception conviviale de l'interface EasyGov:

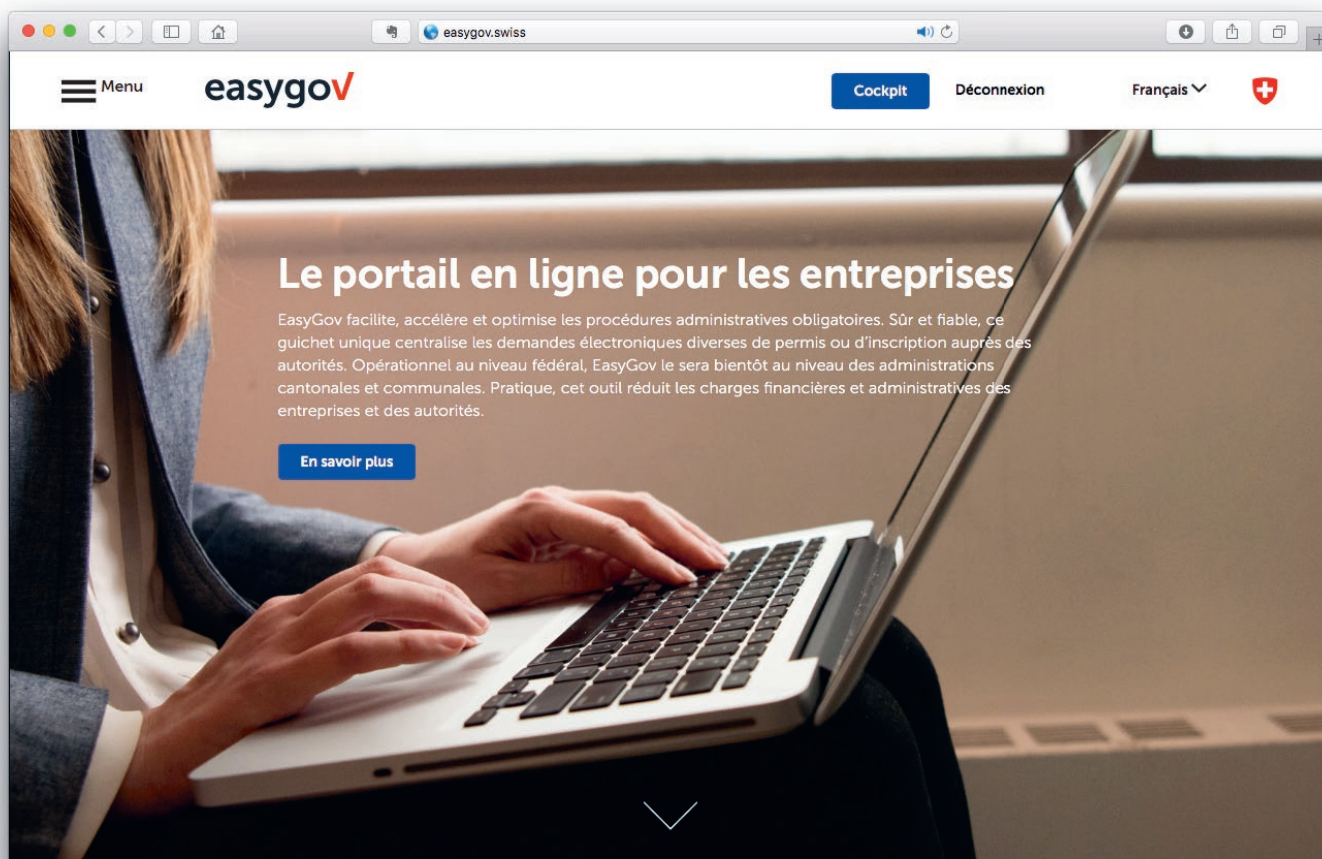


Figure 3: page d'accueil EasyGov

La page d'accueil EasyGov fournit à l'utilisateur l'essentiel des informations pratiques ainsi que la liste des services proposés. Elle comporte un accès direct au menu principal, au cockpit (voir illustration suivante), au compte d'utilisateur et à la sélection de la langue.

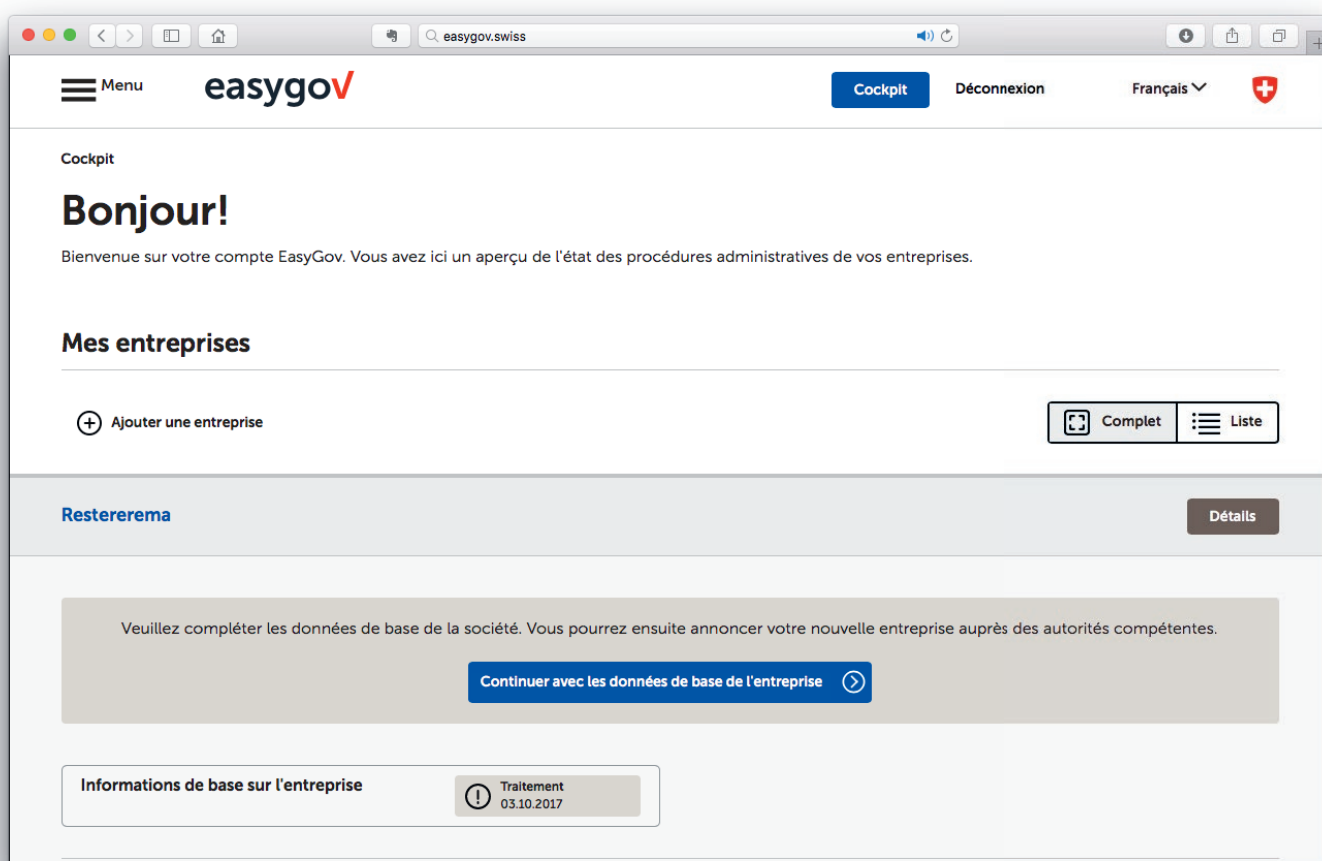


Figure 4: cockpit EasyGov

Le cockpit est essentiel pour l'utilisateur, qui peut y consulter l'historique des opérations effectuées et entreprendre de nouvelles démarches administratives.

7. Exploitation, centre de services, contacts

7.1 Exploitation

EasyGov est exploité par le prestataire interne du Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR), à savoir le Centre de services informatiques du DEFR ISCeco. Les données sont stockées sur le territoire suisse. Le catalogue des prestations ISCeco prédéfinit les niveaux de service EasyGov, tels que présentés ci-après:

Horaires de service et de maintenance (exploitation, applications)

Niveau de service	Attributs	Valeurs
Elargi	Horaires de service	Du lundi au vendredi: de 08h00 à 22h00 (14 h)
	Temps de maintenance	Selon plan de maintenance

Durées maximales d'interruption et de pertes de données

Niveau de service	Attributs	Valeurs (pendant l'horaire de service)
Classe B	Durée maximale d'interruption par défaillance (en heures)	4
	Durée maximale sans sauvegarde des données (en jours ouvrables)	1
	Nombre maximal de défaillances par an	4

Disponibilité

Niveau de service	Attributs	Valeurs en %
Classe B	Elargi	99,43

Horaires d'assistance

Niveau de service	Attributs	Valeurs
Elargi	Horaire d'assistance	Du lundi au vendredi: de 08h00 à 22h00 (14 h)

Sécurité

Niveau de service	Attributs	Valeurs
Niveau de protection 2	Protection primaire	Oui
	Protection élargie	Oui
	Maintien en cas de catastrophe	–

Protection des données et confidentialité

Prévention des violations du secret de fonction

Le prestataire ISCeco met en œuvre un dispositif conforme aux règles de bonnes pratiques pour préserver l'intégrité et la disponibilité des systèmes informatiques d'une part, ainsi que la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données qui sont mémorisées, traitées et transmises à travers ces systèmes d'autre part.

Dans le cadre de la maintenance ou du dépannage, l'ISCeco peut confier certaines opérations à des sous-traitants ou à des fournisseurs spécialisés, lesquels sont susceptibles d'avoir ainsi connaissance des données d'utilisateurs.

- Si les données concernées sont attribuées à un seul détenteur, l'ISCeco adresse à celui-ci une demande d'autorisation expresse.
- Si les données ne peuvent être attribuées à un détenteur en particulier (par exemple lorsqu'il s'agit d'infrastructures générales telles que les modules Stockage de données ou Services), l'ISCeco est habilité par le SG-DEFR à mandater des sous-traitants sans autorisation expresse pour résoudre les problèmes techniques. Dans ce cas, les données d'utilisateurs seront protégées avec tout le soin et la diligence qui s'imposent.

7.2 Centre de services / EasyGov Service-Desk

EasyGov offre deux types d'assistance:

- **Assistance technique:** assistance ciblée sur les applications, les messages d'erreur, les problèmes d'accès, etc.
- **Assistance thématique** (spécifique, en lien avec les transactions): assistance ciblée sur les prestations en ligne, les questions spécifiques ayant trait aux transactions concrètes, par exemple annonce AVS, inscription au registre du commerce cantonal, etc. L'assistance thématique est fournie par l'autorité responsable de la prestation administrative, selon ses propres règles et aux horaires d'assistance.

Le centre de services répond en quatre langues (allemand, français, italien et anglais) aux horaires de service suivants: du lundi au vendredi, de 08h00 à 22h00. Les demandes peuvent être adressées par courriel (servicedesk@easygov.swiss) ou par téléphone (+41 58 469 91 86).

7.3 Contacts

Responsable de l'application

Dieter Wälti

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Secteur Politique PME

Holzikofenweg 36

3003 Berne

Tél. +41 58 462 29 52

Courriel: dieter.waelti@seco.admin.ch

Centre de services / EasyGov Service-Desk

Courriel: servicedesk@easygov.swiss

Tél. +41 58 467 11 22

Exploitation

Centre de services informatiques du DEFR ISCeco

Fellerstrasse 15

3003 Berne

Tél. +41 58 462 80 85

am@isceco.admin.ch

8. Connexion technique et intégration de services

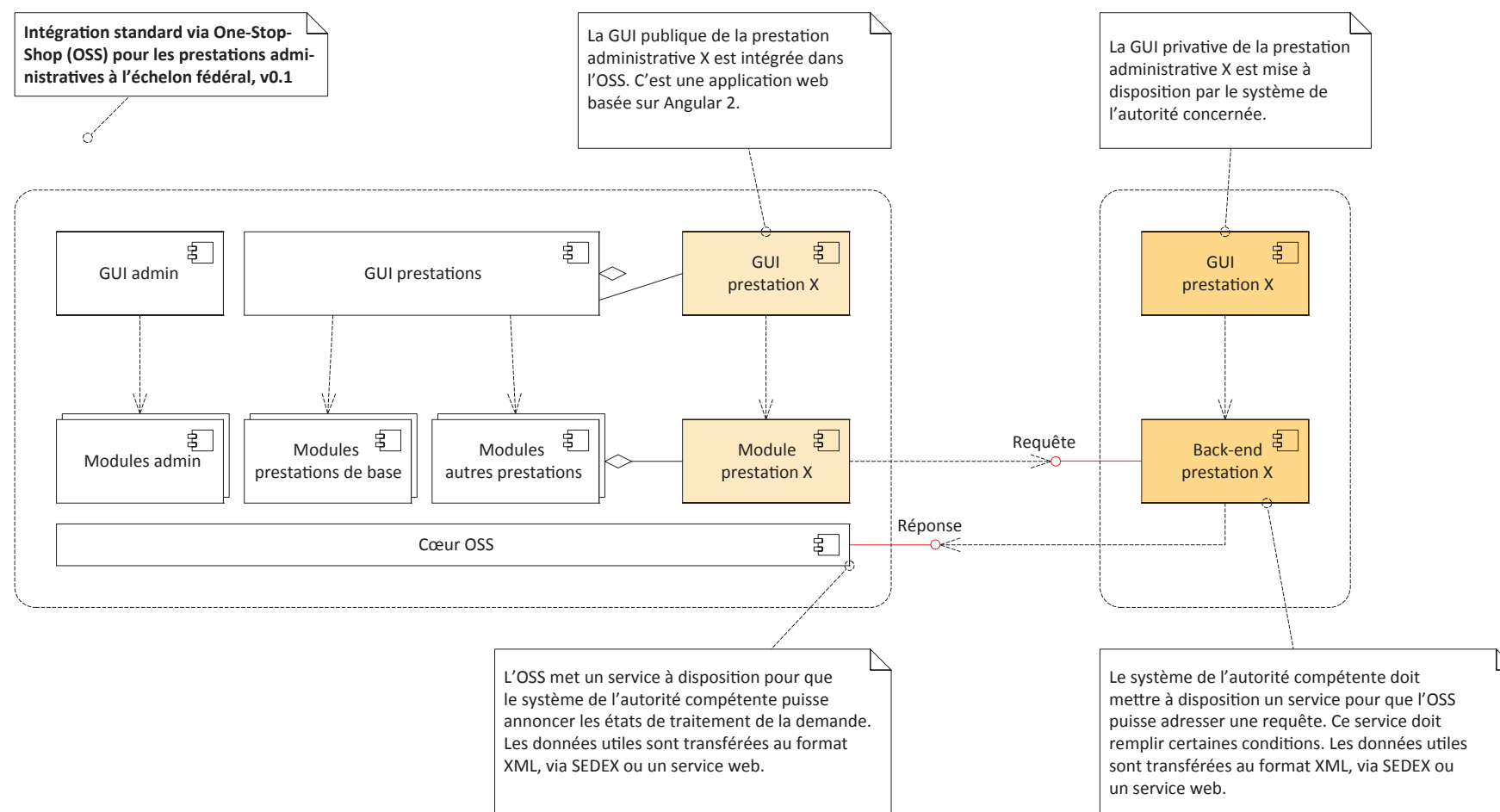


Figure 5: schéma d'intégration

Les retours d'information concernant l'état d'une procédure et les messages adressés à l'utilisateur, par exemple l'octroi d'une autorisation, sont des éléments importants qui peuvent être visualisés sur EasyGov, pour autant que la prestation administrative intégrée remplisse les conditions techniques requises à cet effet.

9. Procédure d'intégration des nouveaux services

Le processus d'intégration des nouveaux services sur EasyGov s'articule autour de plusieurs séquences selon le schéma suivant:



Figure 6: processus d'intégration des nouveaux services

Voici comment s'articulent les étapes schématisées à la figure 6:

Etapes	Descriptif	Qui?
1. Demande	Dépôt d'une demande visant l'intégration d'un nouveau service dans EasyGov, accompagnée d'un descriptif sommaire.	Autorité responsable de la prestation administrative face au SECO
2. Etude d'intégration et de faisabilité	Etude d'intégration et de faisabilité. Décision de mise en œuvre.	SECO et autorité compétente
3. Convention-cadre	Convention écrite fixant les principaux paramètres de collaboration: compétences, développement ultérieur, financement, etc.	SECO et autorité compétente
4. Projet	Définition des conditions à remplir par le nouveau service. Création des formulaires (maquettes), du motif architectural XML, etc.	SECO et autorité compétente
5. Réalisation	Mise en œuvre de l'intégration.	SECO
6. Mise en œuvre et réception	Test et réception du nouveau service, y compris centre de services et publication.	SECO et autorité compétente

Ce processus n'est assorti d'aucun délai imposé. La durée et le coût de l'intégration d'une prestation administrative dans EasyGov dépendent de la complexité du service considéré et sont analysés au cas par cas.

10. Financement

Les coûts de développement et d'exploitation d'EasyGov sont pris en charge par le SECO. La responsabilité et le financement des services intégrés dans EasyGov continuent d'être du ressort des autorités compétentes.

Si un service est intégralement et exclusivement exploité sur EasyGov (par exemple un service de formulaire dédié à une prestation administrative spécifique), le SECO et l'autorité compétente peuvent convenir de financer en commun la mise en œuvre de ce service.

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Direction de la promotion économique

Secteur Politique PME

Holzikofenweg 36, 3003 Berne

Tél. +41 58 462 28 71, fax +41 58 463 12 11

www.seco.admin.ch, www.EasyGov.swiss