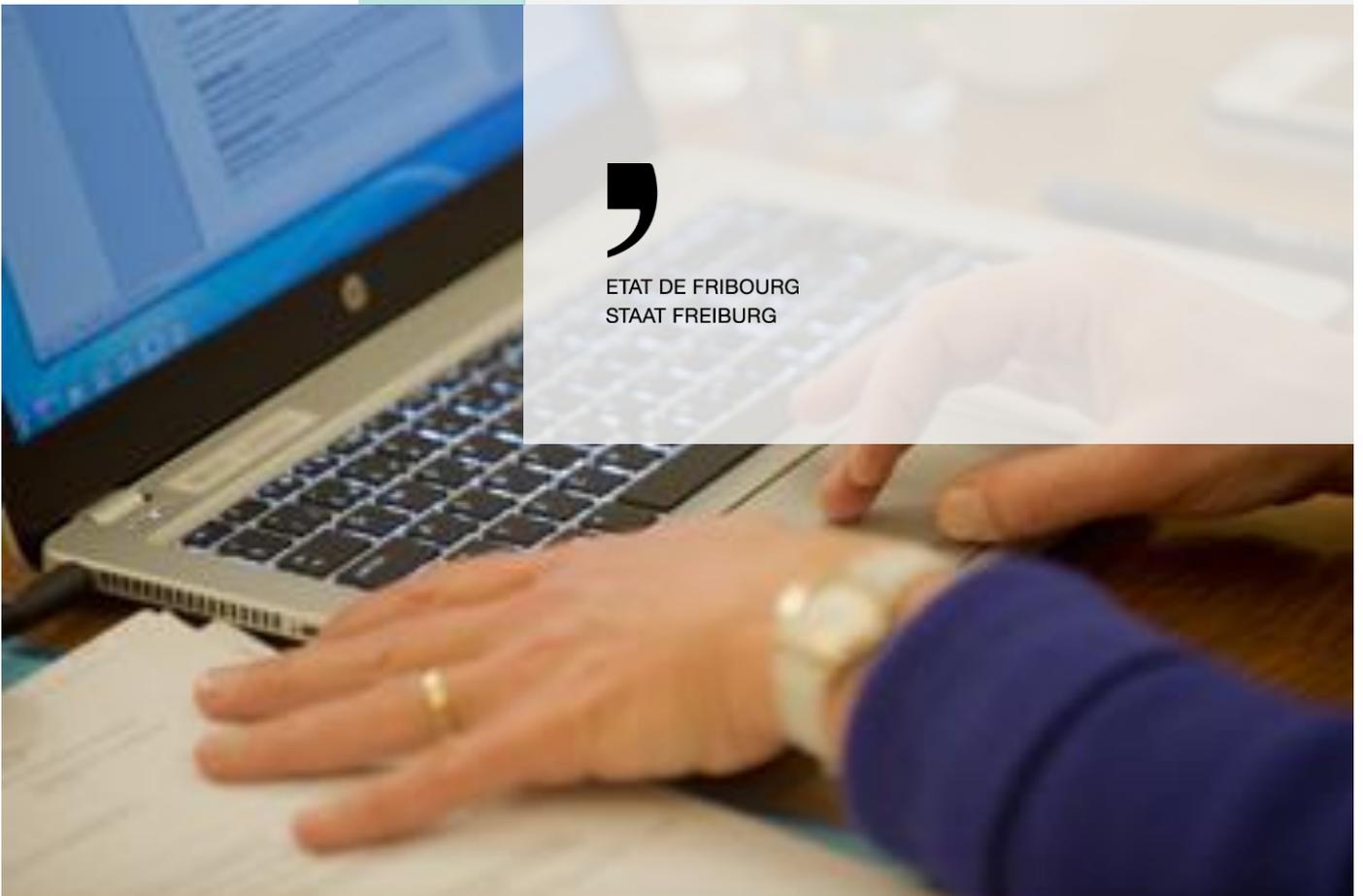


# Stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg

—  
Version du 2.12.2014



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG



# Table des matières

<b>1</b>	<b>Condensé de la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>Besoins généraux et conditions-cadres</b>	<b>16</b>
1.1	Introduction	4	3.1	Besoins généraux	16
1.2	Définitions	4	3.1.1	Besoins des entreprises	17
1.3	Raison d'être de la stratégie de cyberadministration	5	3.1.2	Besoins de la population	17
1.4	Les besoins des groupes-cibles	5	3.1.3	Besoins des autorités	18
1.5	La stratégie de l'Etat de Fribourg	5	3.1.4	Besoins de l'administration	18
1.5.1	Champ d'application de la stratégie	5	3.2	Conditions-cadres	19
1.5.2	Horizon temporel de la stratégie	6	3.2.1	Conditions-cadres politiques	19
1.5.3	Lignes directrices de cyberadministration pour l'Etat de Fribourg	6	3.2.2	Conditions-cadres légales	21
1.5.4	Objectifs stratégiques de l'administration cantonale	7	3.2.3	Conditions-cadres financières	22
1.5.5	Champs d'action principaux	8	3.2.4	Conditions-cadres organisationnelles	23
1.5.6	Portefeuille de projets	8	3.2.5	Conditions-cadres techniques	23
1.6	Mise en œuvre de la stratégie	8	3.3	Sécurité et protection des données	25
1.6.1	Organisation de la mise en œuvre	8	4	Lignes directrices et objectifs stratégiques	26
1.6.2	Financement	9	4.1	Introduction	26
1.6.3	Lancement de la mise en œuvre	9	4.2	Champ d'application et horizon temporel de la stratégie	26
2	Introduction	11	4.2.1	Champ d'application de la stratégie	26
2.1	Genèse	11	4.2.2	Horizon temporel	27
2.2	Démarche	11	4.3	Lignes directrices	27
2.3	Raison d'être de la stratégie	11	4.4	Objectifs stratégiques	28
2.4	Notions et acteurs de la cyberadministration	12	5	Champs d'action principaux	30
2.4.1	Définition de la cyberadministration	12	5.1	Offre de prestations électroniques	30
2.4.2	Acteurs de la cyberadministration	13	5.1.1	Transactions avec les entreprises	30
2.5	Contexte	13	5.1.2	Transactions avec la population	31
2.5.1	En général	13	5.1.3	Transactions entre autorités	32
2.5.2	En Suisse	14	5.1.4	Transactions à l'interne	32
2.5.3	Dans le canton de Fribourg	15	5.2	Offre en informations	33
			5.3	Réalisation des prérequis	34
			5.3.1	Prérequis légaux	34
			5.3.2	Prérequis techniques	34
			5.3.3	Prérequis organisationnels	36

<b>6</b>	<b>Collaboration</b>	<b>37</b>	<b>7.7</b>	<b>Organes d'exploitation</b>	<b>44</b>
<b>6.1</b>	<b>Confédération</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>Ressources</b>	<b>45</b>
<b>6.2</b>	<b>Cantons</b>	<b>37</b>	<b>8.1</b>	<b>Budgétisation et financement</b>	<b>45</b>
<b>6.3</b>	<b>Communes</b>	<b>37</b>	8.1.1	Budgétisation des prérequis techniques	45
<b>6.4</b>	<b>Partenariat public-privé</b>	<b>37</b>	<b>8.2</b>	<b>Financement de projets avec les communes</b>	<b>46</b>
<b>7</b>	<b>Organisation de la mise en œuvre</b>	<b>38</b>	<b>8.3</b>	<b>Principes à respecter pour la réduction des coûts</b>	<b>46</b>
<b>7.1</b>	<b>Remarques préalables</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>Mise en œuvre</b>	<b>47</b>
<b>7.2</b>	<b>Principes de base</b>	<b>38</b>	<b>9.1</b>	<b>Lancement de la mise en œuvre</b>	<b>47</b>
<b>7.3</b>	<b>Organes de décision, de développement et de coordination</b>	<b>40</b>	<b>9.2</b>	<b>Portefeuille de projets</b>	<b>47</b>
7.3.1	Conseil d'Etat (mandant)	40	<b>9.3</b>	<b>Feuille de route</b>	<b>48</b>
7.3.2	Commission informatique de l'Etat	40	<b>9.4</b>	<b>Plan TIC pluriannuel</b>	<b>48</b>
7.3.3	Commission spécialisée de cyberadministration	40	<b>9.5</b>	<b>Initialisation de nouveaux projets</b>	<b>49</b>
7.3.4	Secrétariat de cyberadministration	41	<b>9.6</b>	<b>Critères de qualification et de priorisation</b>	<b>49</b>
<b>7.4</b>	<b>Organes consultatifs et de soutien</b>	<b>42</b>	<b>9.7</b>	<b>Controlling de la stratégie</b>	<b>50</b>
7.4.1	Conférence des secrétaires généraux	42	<b>9.8</b>	<b>Soutien à la mise en œuvre</b>	<b>50</b>
7.4.2	Directions	42	<b>9.9</b>	<b>Communication</b>	<b>51</b>
7.4.3	Service de l'informatique et des télécommunications	42	<b>10</b>	<b>Annexes</b>	<b>52</b>
7.4.4	Archives de l'Etat de Fribourg	43	<b>10.1</b>	<b>Bibliographie</b>	<b>52</b>
7.4.5	Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données / Services juridiques des Directions et de la Chancellerie d'Etat / Service de législation	43	<b>10.2</b>	<b>Acronymes</b>	<b>55</b>
7.4.6	Conférence des responsables de l'information à l'Etat de Fribourg	43	<b>10.3</b>	<b>Glossaire</b>	<b>59</b>
<b>7.5</b>	<b>Groupes de travail thématiques</b>	<b>43</b>	<b>10.4</b>	<b>Liste des eCH</b>	<b>71</b>
<b>7.6</b>	<b>Organes de mise en œuvre</b>	<b>44</b>	<b>10.5</b>	<b>Liste des projets prioritaires de la Confédération</b>	<b>76</b>
7.6.1	Unité administrative compétente	44	<b>10.6</b>	<b>Portefeuille de projets</b>	<b>80</b>
7.6.2	Service de l'informatique et des télécommunications	44	<b>10.7</b>	<b>Membres du comité de pilotage</b>	<b>103</b>
			<b>10.8</b>	<b>Lois</b>	<b>104</b>
			<b>10.9</b>	<b>Liens</b>	<b>105</b>
			<b>11</b>	<b>Impressum</b>	<b>107</b>

# 1 Condensé de la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg

## 1.1 Introduction

Pour faciliter la mise en œuvre de la cyberadministration dans le canton de Fribourg, le Conseil d'Etat a décidé en septembre 2013 de confier à un comité de pilotage ([annexe 7](#)) l'élaboration d'une stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg afin d'ensuite la mettre en œuvre par un programme de mesures dès 2015.

Le comité de pilotage a transmis le résultat de ses travaux en septembre 2014 à la Commission informatique de l'Etat (CIE). Sur recommandation de cette dernière, le Conseil d'Etat a avalisé le 2.12.2014 la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg.

Le Conseil d'Etat soutient cette stratégie et en est le porteur. Il exprime ainsi sa vision de la cyberadministration pour le canton de Fribourg et définit les orientations pour sa mise en œuvre. Cette stratégie se réfère à la convention cadre de droit public (§ [3.2.1.1.2](#)) relative à la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse.

## 1.2 Définitions

La cyberadministration peut être définie comme l'utilisation dans l'administration des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de rendre les opérations administratives plus aisées et plus économiques pour les usagers, ainsi que plus efficaces pour les administrations. Elle permet :

- > d'augmenter la disponibilité temporelle de l'administration (par exemple guichets en ligne disponibles 7x24 heures) ;
- > d'accélérer les processus par la suppression de l'envoi papier, par la suppression de la ressaisie des données et par leur transmission électronique ;
- > d'améliorer la qualité des données par une standardisation plus élevée des processus de travail, des contrôles automatisés de saisie et la suppression de ressaisies.

Elle s'adresse à quatre groupes-cibles principaux :

Les entreprises.
La population.
Les autorités externes à l'Etat comme les communes, les autres cantons et la Confédération.
L'administration cantonale elle-même.

La cyberadministration peut se concrétiser selon trois niveaux successifs d'intégration électronique, soit :

<b>L'offre pure d'informations</b> Les informations des pouvoirs publics (par exemple adresses de contact ou heures d'ouverture) sont mises à disposition des usagers par des moyens électroniques (en général par internet).
<b>Les transactions avec ruptures de médias</b> Les usagers traitent leurs affaires avec les autorités, de manière partiellement informatisée, et aussi de manière manuelle avec d'autres médias. C'est notamment le cas lorsqu'un formulaire peut être téléchargé et complété électroniquement à partir du site internet mais doit ensuite être imprimé et envoyé par la poste.
<b>Les transactions intégrées (sans ruptures de médias)</b> Les usagers traitent leurs affaires avec les autorités de manière entièrement électronique (par exemple prise de rendez-vous pour le contrôle technique d'un véhicule ou possibilité de paiement en ligne), du déclenchement de la transaction jusqu'à l'archivage interne final. Un traitement manuel ultérieur ou un report manuel de données dans différents systèmes ne sont plus nécessaires.

---

### 1.3 Raison d'être de la stratégie de cyberadministration

La stratégie permettra à tous les acteurs faisant partie du champ d'application (§ 1.5.1) de développer une compréhension commune de ce que l'on entend par cyberadministration et de disposer d'une base pour le développement coordonné de la cyberadministration. Les objectifs et activités de chacun seront à l'avenir calqués sur des objectifs stratégiques communs et la stratégie servira de base pour toutes les activités de l'Etat qui touchent la cyberadministration. La stratégie servira de fondement à un élargissement utile, ciblé, efficient et coordonné de l'offre électronique de prestations de l'Etat de Fribourg.

### 1.4 Les besoins des groupes-cibles

En 2012, en Suisse, selon l'OFS, plus de 85% de la population (un des taux les plus élevés au monde selon l'Union Internationale des Télécommunications - UIT) a régulièrement accès à internet. Pour les générations actuelles et à venir, ces nouvelles technologies sont un prérequis, aussi bien dans la vie professionnelle que privée. Le corollaire des pratiques numériques étendues de ces générations est le développement chez elles d'une culture de l'immédiateté, de l'accessibilité et de la gratuité pour toutes les relations avec la société, y compris celles avec les autorités et les administrations.

A cela s'ajoute, toujours en Suisse, l'explosion du nombre de téléphones mobiles, surtout celle récente et spectaculaire des smartphones.

Ces développements ont modifié et vont modifier encore les méthodes de travail de l'administration ainsi que les attentes et exigences du public vis-à-vis des autorités et des administrations. Pour correspondre aux besoins des entreprises et de la population, l'offre en ligne doit donc être développée avec des prestations auto-explicatives, orientées sur les groupes-cibles et utilisables indépendamment du temps et du lieu.

L'enquête [ZeGo 2013](#), menée par l'Université de Bâle, qui mesure la satisfaction des utilisateurs des portails internet de 24 cantons suisses, a fait ressortir le besoin d'extension des prestations suivantes:

- > la commande de documents officiels (13%),
- > la remise de formulaires en ligne (12%),
- > l'office des automobiles (12%, véhicules, documents, etc.),
- > le vote électronique (12%),
- > l'adressage de déclaration d'impôts (11%),
- > l'envoi des formulaires sous forme de PDF (10%),
- > la demande d'autorisations (9%, travail, construction, etc.).

Il faut souligner le fort besoin d'extension des prestations actuelles pour le canton de Fribourg, 59% des sondés le souhaitant.

### 1.5 La stratégie de l'Etat de Fribourg

#### 1.5.1 Champ d'application de la stratégie

La stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg vaut pour :

- > le Conseil d'Etat, l'ensemble des Directions et leurs Services, ainsi que la Chancellerie,
- > le Pouvoir législatif,
- > le Pouvoir judiciaire.

Les unités suivantes, rattachées administrativement aux Directions font aussi partie du champ d'application de la stratégie. Ce sont les Préfectures (PREF), l'Institut agricole de l'Etat de Fribourg (IAG), les Etablissements de Bellechasse (EB), le Bureau de l'égalité hommes-femmes et de la famille (BEF), l'Inspection des finances (IF), la Caisse de prévoyance du personnel de l'Etat (CPPEF) et l'Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données (ATPrD).

---

Les autres entités rattachées administrativement aux Directions ne font pas partie du champ d'application de la stratégie de même que les communes. La collaboration avec ces dernières est cependant prévue sous la forme de conventions-cadres (§ 6.3).

### 1.5.2 Horizon temporel de la stratégie

L'horizon temporel de la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg est de 10 ans et son début de validité est fixé au 01.01.2015. La stratégie est révisée tous les 5 ans, la première fois début 2016 pour tenir compte de l'agenda des législatures politiques.

La révision du plan détaillé de mise en œuvre des projets est prévue tous les ans, la première fois début 2016.

### 1.5.3 Lignes directrices de cyberadministration pour l'Etat de Fribourg

La stratégie de cyberadministration de l'Etat se fonde sur les lignes directrices suivantes.

---

#### 1. Administration électronique étendue

L'Etat étend largement l'administration électronique pour le traitement des affaires avec les entreprises et la population ainsi qu'en son sein.

Le traitement électronique des affaires au sein de l'administration est prioritaire.

Le traitement électronique des affaires avec les entreprises et la population est l'alternative du futur.

Les processus d'affaires concernés sont optimisés en se basant sur les droits fondamentaux et besoins des utilisateurs tout en garantissant la sécurité des informations, la protection des données et leur archivage sur le long terme.

---

#### 2. Collaboration avec les autorités

L'Etat renforce la collaboration en matière de cyberadministration avec les communes, d'autres cantons et avec la Confédération en s'appuyant sur des accords de coopération.

---

#### 3. Valeur ajoutée pour les entreprises et la population

L'administration électronique est orientée client et adaptée aux besoins et circonstances de vie des entreprises et de la population.

Elle permet d'alléger et d'optimiser le traitement des affaires avec les entreprises.

---

#### 4. Valeur ajoutée pour l'administration et les autorités

L'usage de processus standards et automatisés, la disponibilité centralisée des informations et l'échange normé de données entre différentes unités administratives permettent à l'administration d'éviter les doublons administratifs, d'être déchargée d'activités répétitives et d'être ainsi plus efficiente.

---

#### 5. Accès et publication

L'accès à l'administration électronique se fait par le biais d'un portail, interface unique et personnalisée qui regroupe l'ensemble des prestations électroniques cantonales et permet des échanges sécurisés par le biais d'un processus d'authentification.

Le principe de transparence garantit pour tous des procédures et des documents compréhensibles, simples et disponibles en tout temps. L'accès par internet à ces informations est clair et structuré.

---

#### 6. Médias sociaux

Les médias sociaux font partie des outils auxquels l'administration peut faire appel pour autant qu'ils répondent aux conditions-cadres de la stratégie de cyberadministration.

---

#### 1.5.4 Objectifs stratégiques de l'administration cantonale

Pour le développement de la cyberadministration, s'appuyant sur les lignes directrices, l'Etat de Fribourg se fixe les objectifs stratégiques suivants.

##### Offre de prestations

###### 1. Transactions avec les entreprises

Les procédures administratives importantes pour les entreprises, en priorité les demandes d'autorisation et les devoirs d'annonce et de déclaration, peuvent aussi être traitées de manière électronique.

Les prestations actuellement offertes sur base papier ou par formulaire téléchargeable seront, pour autant que judicieux et possible, transformées en transactions électroniques.

###### 2. Transactions avec la population

Les procédures administratives importantes pour la population peuvent aussi être traitées de manière électronique. Les prestations actuellement offertes sur base papier ou par formulaire téléchargeable seront, pour autant que judicieux et possible, transformées en transactions électroniques.

###### 3. Transactions entre autorités

L'échange électronique de données entre autorités impliquant plusieurs échelons étatiques, Confédération, cantons et communes, permet le déroulement efficace de transactions avec la population et les entreprises. L'échange électronique avec les communes doit être réalisé prioritairement.

###### 4. Transactions à l'interne

Les transactions et la correspondance, à l'interne, se traitent si possible électroniquement dans l'ensemble de l'administration.

##### Offre en informations

###### 5. Accès aux prestations électroniques

Toutes les offres pertinentes de l'administration sont accessibles de manière simple. L'accès électronique à l'administration est fait de manière à ce que la recherche d'information soit facilitée (clarté, fonctions de recherche, navigation et structure des informations, etc.).

##### Réalisation de prérequis

###### 6. Conditions légales, techniques et organisationnelles

Les conditions légales, techniques (objectifs 7 à 10) et organisationnelles permettant l'établissement et le développement d'une offre de prestations électroniques efficaces sont remplies.

###### 7. Composants des transactions

Les composants nécessaires (modules d'identification, de paiement, etc.) pour le traitement électronique des transactions sont développés et exploités de manière coordonnée et, dans la mesure du possible, mutualisés.

###### 8. Echange de données au sein de l'administration

Les données de base d'intérêt cantonal sont identifiées et harmonisées. Les données de base importantes des citoyens et citoyennes, des entreprises et des objets ne sont si possible saisies qu'une fois et tenues avec la meilleure qualité. Elles sont mises à disposition sur une plateforme sécurisée d'échange de données pour les besoins des solutions transactionnelles de toutes les unités ; l'accès des données est néanmoins limité par les besoins de l'accomplissement des tâches de l'unité.

###### 9. Echange de données entre autorités

## Réalisation de prérequis

L'échange de données entre les administrations publiques a lieu majoritairement par une plateforme d'échange conjointe mise à disposition au niveau fédéral (sedex, etc.).

### 10. Organisation de l'archivage

L'organisation de l'archivage des prestations électroniques est assurée (système d'archivage électronique sécurisé des données à conserver).

#### 1.5.5 Champs d'action principaux

La mise en œuvre de la stratégie passe par des projets concrets. Les champs d'action déterminent les domaines dans lesquels les projets de mise en œuvre sont nécessaires. 27 champs d'action (§ 5) sont définis. Ils se répartissent sur les 3 axes d'action suivants :

- > création, respectivement élargissement de l'offre de prestations électroniques ;
- > offre en informations ;
- > réalisation des prérequis.

L'offre de prestations électroniques, comme l'offre en informations, s'adressent aux quatre groupes-cibles principaux précédemment définis, soit les entreprises, la population, les autorités et l'administration cantonale elle-même

Les prérequis couvrent des aspects légaux, techniques et organisationnels. Ces champs d'action sont prioritaires étant donné que l'offre en informations et l'offre de prestations dépendent de leur concrétisation préalable en particulier sur le plan technique.

#### 1.5.6 Portefeuille de projets

Le portefeuille de projets de cyberadministration (annexe 6) se compose des projets identifiés pour être mis en œuvre dans le cadre de la stratégie de cyberadministration. Ils sont liés aux objectifs stratégiques (§ 1.5.4) précédemment définis et contribuent à les atteindre. Le portefeuille comprend 61 projets dont 50 à lancer et 11 en cours. Ils ont été sélectionnés en fonction de certains critères liés à leur importance et urgence.

Certains projets destinés à couvrir des activités dont le volume annuel a été estimé insuffisant, n'ont pas été retenus. En effet, pour de tels projets, le coût prévisible de leur réalisation a été jugé disproportionné par rapport à leur utilité pour les usagers.

Le portefeuille contient également la liste des 25 projets menés à bien. Leur nombre permet de se rendre compte des efforts déjà consentis dans la cyberadministration par l'Etat de Fribourg même en l'absence d'une stratégie de cyberadministration définie et formalisée.

## 1.6 Mise en œuvre de la stratégie

### 1.6.1 Organisation de la mise en œuvre

Le détail de l'organisation se trouve dans les chapitres 7.2 à 7.7.

Le Conseil d'Etat agit en tant que mandant. Il délègue sa compétence à la CIE qui exerce la haute fonction de conduite de la mise en œuvre de la stratégie et des projets de cyberadministration.

Le suivi des projets et la coordination interdirectionnelle sont assurés par la commission spécialisée de cyberadministration, à créer. Cette commission, présidée par le Chancelier ou la Chancelière d'Etat est soutenue par le secrétariat de cyberadministration, à créer également. Ce secrétariat devrait être financé à 50% par la

---

Chancellerie et à 50% par le Service de l'informatique et des télécommunications (SITel - § 7.4.3). Bien que fonctionnellement rattaché à la Chancellerie, il sera localisé et rattaché administrativement au SITel pour des motifs de proximité géographique avec les spécialistes de cyberadministration du SITel.

Les unités administratives sont responsables de l'établissement des propositions, de la planification, de la mise en œuvre et du maintien de l'offre électronique et de l'efficacité des transactions internes destinées à la fourniture de prestations correspondant à leurs missions. Elles sont soutenues dans leurs projets par leurs Directions ainsi que par des commissions et organes transversaux, en particulier la commission spécialisée de cyberadministration et le SITel.

Le SITel, de plus, peut agir comme fournisseur de prestations pour la mise en œuvre technique des projets informatiques en relation avec la cyberadministration.

Compte tenu de chaque situation, d'autres organes peuvent être étroitement impliqués dans les décisions, les consultations ou comme soutien aux projets:

- > La Conférence des secrétaires généraux;
- > Les Archives de l'Etat de Fribourg ;
- > L'Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données, les services juridiques des Directions et de la Chancellerie d'Etat, le Service de législation ;
- > La Conférence des responsables de l'information à l'Etat.

Les projets présentent de multiples facettes demandant des compétences métier variées, ce qui nécessite parfois la création de différents groupes de travail limités dans le temps constitués de personnes métier compétentes et adaptées à la situation. Ces groupes de travail seront institués par la commission spécialisée de cyberadministration.

L'exploitation et la maintenance de l'offre de cyberadministration ainsi que des infrastructures sont de la responsabilité des organes de mise en œuvre, respectivement des Directions, des Services et des unités administratives de la Chancellerie d'Etat.

## 1.6.2 Financement

Les projets de cyberadministration sont en principe inscrits dans les budgets des entités responsables de la prestation.

En règle générale, ni la commission spécialisée de cyberadministration ni son secrétariat ne disposent de position budgétaire pour le financement de projets.

Les projets transversaux, transitant par plusieurs unités administratives, sont budgétisés d'entente entre les Directions et Services concernés.

Les projets liés aux prérequis techniques, seront prioritaires ces prochaines années car ils conditionnent l'offre de prestations en permettant l'utilisation mutualisée des socles techniques nécessaires. Pour ces projets, il est prévu d'allouer 5% de l'enveloppe informatique en 2015 et 2016. Ce pourcentage sera ensuite revu les années suivantes en fonction des besoins et des moyens disponibles.

## 1.6.3 Lancement de la mise en œuvre

Un certain nombre de mesures prioritaires sont nécessaires pour le lancement de la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration :

- > la création de la commission spécialisée de cyberadministration, y compris nomination de ses membres ;
- > la création du secrétariat de cyberadministration, y compris l'engagement du titulaire pour ce poste pour le début 2015 ;
- > l'engagement par le SITel du spécialiste technique de cyberadministration pour le début 2015 ;

- 
- > l'analyse par le SITel des socles techniques nécessaires, l'estimation de leurs coûts de mise en œuvre et leur priorisation, en particulier pour 2015 et 2016 ;
  - > la mise en place par le SITel d'une structure et des processus internes liés à la cyberadministration ;
  - > la définition par le secrétariat de cyberadministration des processus et responsabilités pour la réalisation de la stratégie de cyberadministration prévue;
  - > l'élaboration par le secrétariat de cyberadministration, avec l'organe de communication de la Chancellerie d'Etat, du concept de communication de la stratégie de cyberadministration pour les différents publics-cibles (usagers, presse, cadres, etc.).

---

## 2 Introduction

### 2.1 Genèse

Depuis 2007, la Confédération dispose d'une stratégie de cyberadministration (§ 3.2.1.1.1) ainsi que d'une convention-cadre de droit public (§ 3.2.1.1.2) relative à la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse.

Pour concrétiser la mise en œuvre de la cyberadministration dans le canton de Fribourg, le Conseil d'Etat a décidé en septembre 2013 de confier à un comité de pilotage ([annexe 7](#)) l'élaboration de la stratégie de cyberadministration afin d'ensuite la mettre en œuvre par un programme de mesures dès 2015.

Ce document est le résultat des travaux de ce comité de pilotage.

### 2.2 Démarche

Les travaux d'élaboration ont mis en évidence que l'offre d'informations à disposition est importante mais que les besoins de l'économie (§ 3.1.1) et de la population (§ 3.1.2) ne sont, de loin, pas couverts en matière de transactions électroniques. Au surplus, il subsiste un potentiel important d'amélioration dans la collaboration en matière de prestations électroniques entre l'Etat et les communes. Le nombre de projets ([annexe 6](#)) actuels et planifiés souligne le besoin de coordination et de priorisation.

Le comité de pilotage a transmis le résultat de ses travaux en septembre 2014 à la Commission informatique de l'Etat (CIE). Sur recommandation de cette dernière, le Conseil d'Etat a avalisé le 2.12.2014 la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg.

### 2.3 Raison d'être de la stratégie

Les projets informatiques relevant de la cyberadministration rencontrent souvent des difficultés du fait de l'absence d'une stratégie de cyberadministration. D'une part l'absence de définition des composants techniques à réutiliser dans des projets différents engendre des surplus de coûts par la non mutualisation des composants développés. D'autre part, des retards sont générés dans les projets par l'absence de priorités définies qui rend plus difficile les choix à opérer dans les différentes étapes des projets.

La présente stratégie de cyberadministration permettra à tous les acteurs faisant partie du périmètre d'application (§ 4.2.1) de la stratégie de développer une compréhension commune de ce que l'on entend par cyberadministration et de disposer d'une base pour le développement coordonné de la cyberadministration. Les objectifs et activités de chacun seront à l'avenir calqués sur des objectifs stratégiques communs et la stratégie servira de base pour toutes les activités de l'Etat qui touchent la cyberadministration.

Cette stratégie servira de fondement à un élargissement utile, ciblé, efficient et coordonné de l'offre électronique de prestations de l'Etat de Fribourg. Elle est orientée sur les besoins des groupes cibles concernés (§ 1.4), sur la stratégie suisse de cyberadministration (§3.2.1.1.1) ainsi que sur les conditions-cadres actuellement en vigueur (§ 3.2).

La stratégie de cyberadministration a pour ambition de remplir les buts suivants:

- > Fixer les objectifs stratégiques en matière de cyberadministration pour l'Etat de Fribourg.
- > Créer les bases pour permettre l'optimisation des processus entre les groupes-cibles (entreprises et population) et les autorités publiques mais aussi entre les autorités et au sein de l'administration.
- > Disposer d'une stratégie adoptée et communiquée comprenant également un plan de mise en œuvre avec son portefeuille de projets comme instrument de mise en œuvre.
- > Définir l'organisation-cadre pour la mise en œuvre des projets.

Le Conseil d'Etat soutient cette stratégie et en est le porteur. Il exprime ainsi sa vision de la cyberadministration pour le canton de Fribourg et définit les orientations pour sa mise en œuvre. Cette stratégie se réfère à la convention cadre de droit public (§ [3.2.1.1.2](#)) relative à la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse.

## 2.4 Notions et acteurs de la cyberadministration

### 2.4.1 Définition de la cyberadministration

Le terme « cyberadministration » se compose du préfixe « cyber » et du mot « administration » et constitue un synonyme à « E-Government ». *Cyber* vient du mot grec *kubernan* signifiant « gouverner », mais dans son sens actuel « cyber » est ajouté à un mot existant pour en transposer la réalité dans les réseaux numériques comme internet.

La cyberadministration peut être définie comme l'utilisation dans l'administration des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Le but de la cyberadministration est de rendre les opérations administratives plus aisées et plus économiques pour les usagers, ainsi que plus efficaces pour les administrations.

La cyberadministration permet :

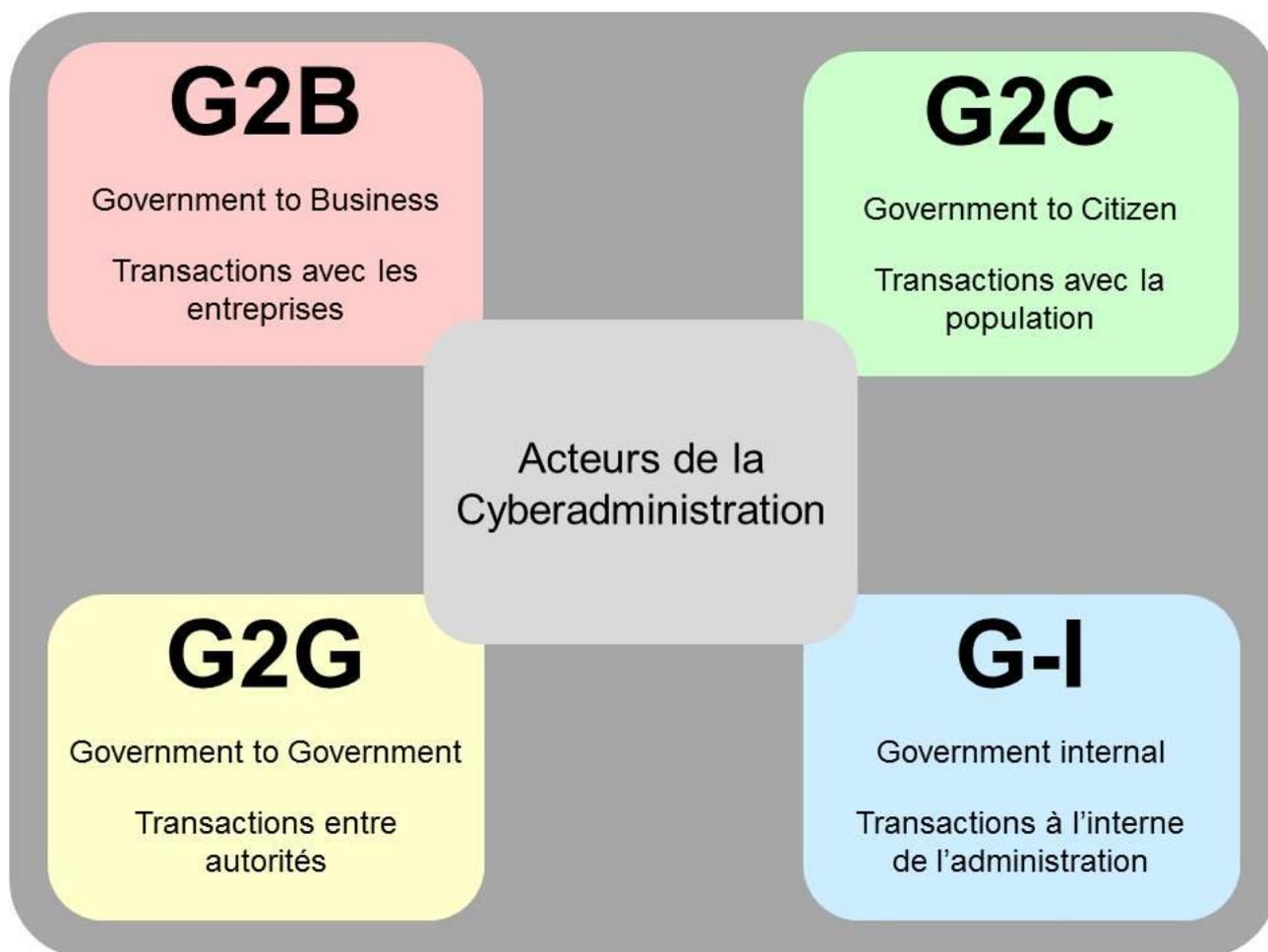
- d'augmenter la disponibilité temporelle de l'administration (par exemple guichets en ligne disponibles 7x24 heures) ;
- d'accélérer les processus par la suppression de l'envoi papier, par la suppression de la ressaisie des données et par la transmission électronique des données ;
- d'améliorer la qualité des données par une standardisation plus élevée des processus de travail, des contrôles automatisés de saisie et la suppression de ressaisies.

La cyberadministration peut se concrétiser selon trois niveaux successifs d'intégration électronique, soit :

<b>L'offre pure d'informations</b>
Les informations des pouvoirs publics (par exemple adresses de contact ou heures d'ouverture) sont mises à disposition des usagers par des moyens électroniques (en général par internet).
<b>Les transactions avec ruptures de médias</b>
Les usagers traitent leurs affaires avec les autorités, de manière partiellement informatisée, et aussi de manière manuelle avec d'autres médias. C'est notamment le cas lorsqu'un formulaire peut être téléchargé et complété électroniquement à partir du site internet mais doit ensuite être imprimé et envoyé par la poste.
<b>Les transactions intégrées (sans ruptures de médias)</b>
Les usagers traitent leurs affaires avec les autorités de manière entièrement électronique (par exemple prise de rendez-vous pour le contrôle technique d'un véhicule ou possibilité de paiement en ligne), du déclenchement de la transaction jusqu'à l'archivage interne final. Un traitement manuel ultérieur ou un report manuel de données dans différents systèmes ne sont plus nécessaires.

Le canal électronique ne peut et ne doit pas être l'unique moyen pour les usagers d'accéder aux autorités et leurs administrations. Les groupes-cibles, selon leur situation, sont en effet parfois contraints de devoir traiter avec l'administration par les moyens traditionnels comme le courrier postal, le téléphone et le guichet.

## 2.4.2 Acteurs de la cyberadministration



La cyberadministration est fondamentalement catégorisée selon les types de relation suivants :

<b>Government to Business (G2B)</b> Relations par voie électronique entre l'administration et les entreprises. Dans le présent document la notion de G2B inclut également les organisations à but non lucratif. D'autres publications utilisent aussi le sigle G2O, Government to Organisation. Dans la suite du document, on parlera de transactions avec les entreprises.
<b>Government to Citizen (G2C)</b> Relations par voie électronique entre l'administration et les citoyens. Dans la suite du document, on parlera de transactions avec la population.
<b>Government to Government (G2G)</b> Relations par voie électronique entre différentes administrations, par exemple entre communes et Etat. Dans la suite du document, on parlera de transactions entre autorités.
<b>Government internal (G-I)</b> Relations par voie électronique à l'intérieur d'une administration. Dans la suite du document, on parlera de transactions à l'intérieur de l'administration.

## 2.5 Contexte

### 2.5.1 En général

Les administrations publiques veulent, par le recours aux technologies de l'information et de la communication, offrir leurs prestations de manière plus efficiente, plus transparente et plus conviviale. La population et

---

l'économie doivent ainsi pouvoir profiter de prestations publiques faciles d'accès, et également améliorées aussi bien qualitativement que quantitativement. En parallèle, les mesures de cyberadministration contribuent de manière importante à l'allègement administratif aussi bien auprès des usagers qu'au sein des autorités publiques et de leurs administrations.

De plus, l'évolution technologique de ces dernières années favorise considérablement l'échange électronique de données. Nombre d'applications informatiques sont utilisées par le biais d'un simple navigateur internet, ce dernier ne nécessitant pas l'installation de l'application sur le poste de travail pour saisir les données ou pour les importer. Les redevances de licence sont ainsi réduites, de même que les coûts. Diverses enquêtes ont mis en évidence que c'est dans le domaine de l'internet que réside le plus grand potentiel d'amélioration de la communication entre les usagers et les administrations publiques. La tendance dans ce domaine va nettement en direction de transactions partiellement ou complètement en ligne.

### 2.5.2 En Suisse

On peut tout d'abord relever qu'en comparaison internationale, avant tout dans les domaines de l'infrastructure et des prérequis techniques, la Suisse est positionnée très en avant et dispose ainsi de bases solides.

Ces conditions favorables en matière d'infrastructures et la densité des utilisateurs internet augmentent les attentes des citoyens et entreprises de pouvoir traiter en ligne certaines affaires et transactions avec les autorités afin de ne plus devoir passer au guichet.

Ces dernières années toutefois, le fédéralisme suisse s'est révélé être une entrave pour le développement d'applications en matière de cyberadministration voire une source de problèmes particuliers à la Suisse s'agissant de l'introduction à grande échelle de la cyberadministration. Il n'est dès lors pas étonnant qu'en comparaison internationale avec les pays industrialisés, la Suisse se retrouve régulièrement mal positionnée dans les enquêtes sur la cyberadministration.

Malgré tout, l'importance de la collaboration entre les niveaux étatiques dans le domaine de la cyberadministration est également fortement reconnue en Suisse. D'une part parce que les cantons et les communes reconnaissent l'opportunité d'unir leurs forces pour le développement d'applications pour une tâche donnée et, d'autre part, parce que les processus transitant par plusieurs autorités nécessitent la collaboration de toutes les unités administratives impliquées.

L'adoption en 2007 par le Conseil fédéral et les cantons de la stratégie suisse (§ [3.2.1.1.1](#)) de cyberadministration avec son catalogue de projets prioritaires ([annexe 5](#)) ainsi que la convention-cadre (§ [3.2.1.1.2](#)) de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse ont apporté un élan certain à la mise en œuvre de la cyberadministration. Ces dernières années de nombreux projets ont été réalisés et d'autres lancés par E-Government Suisse, projets qui concernent aussi bien des prestations électroniques que des prérequis à ces prestations.

Au niveau des cantons, le centre de gravité du développement de la cyberadministration vise autant l'extension des prestations en ligne pour le public que l'amélioration dans le domaine de la gestion interne des processus. Les communes, quant à elles, développent des prestations en ligne selon leurs possibilités avant tout par le biais de solutions communales fournies par des prestataires privés, ce qui permet, quand celles-ci existent, des mises en œuvre rapides et à large échelle.

En résumé, la cyberadministration s'est certes développée dans tous les niveaux étatiques, mais la nécessité d'agir persiste. De plus, de nouveaux thèmes apparaissent au niveau d'E-Government Suisse tels que la gestion des processus (administration interconnectée), les médias sociaux, les données publiques ouvertes (Open Government Data), l'informatique en nuage (Cloud Computing), et le gouvernement mobile.

---

### 2.5.3 Dans le canton de Fribourg

Jusqu'à présent, les activités de l'Etat en matière de cyberadministration se sont concentrées sur l'administration cantonale à l'exception de quelques processus faisant intervenir conjointement l'Etat et les communes, voire la Confédération, comme par exemple dans l'harmonisation des registres des habitants. Les communes ont développé leur propre offre de prestations électroniques selon leurs objectifs et possibilités ce qui a eu pour conséquence des disparités d'offre et d'avancement de la cyberadministration d'une commune à l'autre.

Au niveau de l'information, l'offre de l'Etat et des communes s'est constamment étoffée au cours des dernières années et couvre une grande partie des besoins. En ce qui concerne les transactions, quelques-unes sont disponibles électroniquement bien que comportant encore nombre de ruptures de médias. Les transactions réellement intégrées permettant le traitement complètement automatisé de la transaction, du déclenchement de l'affaire à l'archivage n'existent, à de rares exceptions près, pas encore dans le canton de Fribourg ou alors seulement à l'état embryonnaire.

L'Etat de Fribourg ne disposait pas jusqu'à présent de stratégie de cyberadministration.

L'Etat et la plupart des communes disposent cependant de sites Web appropriés gérés chacun de manière autonome, cependant le plus souvent sans orientation collective entre les communes ou entre l'Etat et les communes.

Au niveau de l'Etat, l'administration dispose, sur une plateforme centralisée (CMS) avec un visuel uniformisé, de plus de 100 sites fournissant des informations des Directions, services, établissements, musées et écoles. Tous ces sites sont entretenus par des « rédacteurs de service ». Ils sont soutenus aussi bien pour le contenu que pour des questions techniques par des spécialistes rattachés à la Chancellerie d'Etat.

Ces sites disposent d'une multitude d'offres en informations et prestations qui continuent à être développées ([annexe 6](#)). Ces offres sont la préfiguration de prestations entièrement électroniques.

---

## 3 Besoins généraux et conditions-cadres

### 3.1 Besoins généraux

Ces dernières années, l'utilisation de médias en ligne continue de fortement s'accroître, surtout avec les appareils mobiles. Il en résulte une augmentation des attentes de la population de pouvoir traiter électroniquement les affaires avec l'administration comme elle le fait de plus en plus dans ses relations commerciales avec l'économie privée. De leur côté, les entreprises ont également un intérêt particulier à pouvoir établir par internet des relations avec les administrations avec la plus grande simplicité possible.

Les exigences concrètes qui en résultent pour l'offre de prestations en ligne ainsi que le degré de satisfaction pour l'offre actuelle sont régulièrement évalués par l'analyse des diverses enquêtes commandées par les cantons et la Confédération.

En 2012, en Suisse, selon l'OFS, plus de 85% de la population (un des taux les plus élevés au monde selon l'UIT) a régulièrement accès à internet. Chez les jeunes entre 15 et 24 ans, ce pourcentage dépasse les 90%. Les mondes du travail, des loisirs, de l'économie et de la société sont de plus en plus marqués par les technologies de l'information et de la communication. Pour les générations actuelles et à venir, aussi nommées « Digital Natives » ou encore « natifs numériques », ces technologies ne sont plus un défi mais un prérequis, aussi bien dans la vie professionnelle que privée. Le corollaire des pratiques numériques étendues de ces générations est le développement chez elles d'une culture de l'immédiateté, de l'accessibilité et de la gratuité pour toutes les relations avec la société, y compris celles avec les autorités et les administrations.

A cela s'ajoute, toujours en Suisse, l'explosion du nombre de téléphones mobiles, surtout celle récente et spectaculaire des smartphones avec un taux de pénétration de 50% en 2012 (selon Comparis) qui atteint même 75% chez les 15-24 ans.

Ces développements ont modifié et vont modifier encore les méthodes de travail de l'administration ainsi que les attentes et exigences du public vis-à-vis des autorités et des administrations. Pour correspondre aux besoins des entreprises et de la population, l'offre en ligne doit donc être développée avec des prestations auto-explicatives, orientées sur les groupes-cibles et utilisables indépendamment du temps et du lieu.

L'enquête [ZeGo 2013](#), menée par l'Université de Bâle, qui mesure la satisfaction des utilisateurs des portails internet de 24 cantons suisses, a fait ressortir le besoin d'extension des prestations suivantes:

- > la commande de documents officiels (13%),
- > la remise de formulaires en ligne (12%),
- > l'office des automobiles (12%, véhicules, documents, etc.),
- > le vote électronique (12%),
- > l'adressage de déclaration d'impôts (11%),
- > l'envoi des formulaires sous forme de PDF (10%),
- > la demande d'autorisations (9%, travail, construction, etc.).

Arrivent ensuite : la gestion des données en ligne, la facturation électronique ou le déroulement du paiement et la sollicitation d'aide financière.

Il faut souligner le fort besoin d'extension des prestations actuelles pour le canton de Fribourg, 59% des sondés la souhaitant.

### 3.1.1 Besoins des entreprises

Les attentes les plus importantes des entreprises auxquelles la cyberadministration doit répondre se trouvent ci-dessous.

<b>Besoins des entreprises</b>
Avoir des interactions avec l'administration sans devoir se déplacer.
Réduire le fardeau administratif.
Traiter rapidement les demandes de documents officiels.
Eviter la ressaisie en ligne ou sur des formulaires téléchargés d'informations déjà connues de l'administration.
Trouver les informations de manière centrale (un seul point d'accès).
Avoir des procédures simples à comprendre, que ce soit des formulaires à télécharger ou en ligne.
Avoir des formulaires adaptés au client plutôt qu'à l'administration.
Gagner du temps de traitement et de délai en traitant électroniquement les relations avec l'administration.
Avoir des transactions en ligne intuitives ne nécessitant pas des explications compliquées
Payer en ligne en plus des bulletins de versement.
Traiter toutes les transactions en ligne à partir du même point d'entrée.
Avoir des interactions avec l'administration 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour le dépôt de demandes.
Accéder, le cas échéant, à son dossier numérique archivé.

### 3.1.2 Besoins de la population

Les attentes les plus importantes de la population auxquelles la cyberadministration doit répondre se trouvent ci-dessous.

<b>Besoins de la population</b>
Eviter la ressaisie en ligne ou sur des formulaires téléchargés d'informations déjà connues de l'administration.
Ne pas devoir ressaisir en ligne ou sur des formulaires téléchargés des informations qui sont déjà connues de l'administration.
Avoir des interactions avec l'administration sans devoir se déplacer.
Avoir des procédures simples à comprendre, que ce soit par le biais de formulaires à télécharger ou en ligne.
Avoir des formulaires adaptés au client plutôt qu'à l'administration.
Continuer à avoir des interactions avec l'administration par la poste, le téléphone ou le guichet.
Avoir des transactions en ligne intuitives ne nécessitant pas des explications compliquées.
Trouver facilement les informations nécessaires sur internet.
Utiliser internet avec n'importe quel appareil pour des interactions avec l'administration.
Avoir des interactions avec l'administration 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour le dépôt de demandes.
Gagner du temps de traitement et de délai en traitant électroniquement les relations avec l'administration.
Trouver les informations de manière centrale (un seul point d'accès).
Accéder, le cas échéant, à son dossier numérique archivé.

### 3.1.3 Besoins des autorités

Les attentes les plus importantes des autorités auxquelles la cyberadministration doit répondre se trouvent ci-dessous.

<b>Besoins des autorités</b>
Eviter la ressaisie de données déjà existantes.
Harmoniser les processus au sein des différentes unités de l'administration cantonale.
Ne développer qu'une fois une solution couvrant une transaction administrative électronique pouvant être utilisée en plusieurs endroits.
Hors lieu de travail, pouvoir accéder à ses espaces de travail de manière simple avec les appareils récents (tablettes, smartphones, etc.) comme avec les traditionnels PC.
Remplacer le papier par l'administration électronique (interactions, transactions).
Réduire les délais par les transactions électroniques.
Remplacer le flux postal avec les communes par l'administration électronique (interactions, transactions).
Remplacer le travail manuel par les transactions électroniques pour augmenter l'efficacité.
Réduire le temps de traitement par les transactions électroniques.
Pouvoir accéder, le cas échéant, au dossier numérique archivé.

### 3.1.4 Besoins de l'administration

Les attentes actuelles les plus importantes de l'administration auxquelles la cyberadministration doit répondre se trouvent ci-dessous.

<b>Besoins de l'administration</b>
Ne pas ressaisir des données déjà existantes.
Harmoniser les processus au sein des différentes unités de l'administration cantonale.
Remplacer le papier par l'administration électronique (interactions, transactions).
Remplacer le travail manuel par les transactions électroniques pour augmenter l'efficacité.
Hors lieu de travail, pouvoir accéder à ses espaces de travail de manière simple avec les appareils récents (tablettes, smartphones, etc.) comme avec les traditionnels PC.
Ne développer qu'une fois une solution couvrant une transaction administrative électronique pouvant être utilisée en plusieurs endroits.
Réduire les délais par les transactions électroniques.
Remplacer le flux postal avec les communes par l'administration électronique (interactions, transactions).
N'avoir que des relations administratives électroniques avec d'autres administrations (communes, cantons, Confédération).
N'avoir que des relations administratives électroniques au sein de l'administration cantonale.
Pouvoir accéder, le cas échéant, au dossier numérique archivé.

## 3.2 Conditions-cadres

### 3.2.1 Conditions-cadres politiques

#### 3.2.1.1 Confédération

##### 3.2.1.1.1 Stratégie suisse de cyberadministration

Le Conseil fédéral a adopté la stratégie suisse de cyberadministration le 24 janvier 2007. Premier du genre à l'échelon national, ce document a été élaboré sous la conduite de l'Unité de stratégie informatique de la confédération (USIC), avec le concours des cantons et des communes. Cette stratégie fixe des objectifs communs pour la Confédération, les cantons et les communes et définit les principes, les procédures et les instruments pour la mise en œuvre de la cyberadministration.

Le but de cette stratégie est, à l'aide des technologies de l'information et de la communication, de rendre les activités des administrations publiques dans toute la Suisse aussi proches du citoyen, efficaces et économiques que possible.

La stratégie de cyberadministration conjointe de la Confédération, des cantons et des communes définit trois objectifs, par ordre d'importance :

1. L'économie effectue les transactions administratives avec les autorités par voie électronique.
2. Les autorités ont modernisé leurs processus et communiquent entre elles par voie électronique.
3. La population peut régler ses affaires importantes – répétitives ou complexes – avec les autorités par voie électronique.

Les travaux de mise en œuvre de la stratégie sont menés de manière décentralisée quoique coordonnée, avec une organisation comprenant un comité de pilotage, une commission d'experts, une direction opérationnelle ainsi que les instances responsables des différents projets.

La stratégie suisse de cyberadministration est concrétisée par le biais d'une convention cadre de droit public (§ 3.2.1.1.2) pluriannuelle concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse.

Un « Catalogue des projets prioritaires » (annexe 5) recense les projets qui doivent être réalisés de façon coordonnée dans le cadre de la stratégie suisse de cyberadministration. Il est régulièrement examiné par le comité de pilotage et est actualisé, au besoin. Il établit une distinction entre les prestations et les prérequis.

Par prestations, on entend des projets de développement de l'offre de prestations électroniques (par exemple traitement des appels d'offres, formalités douanières).
Les prérequis couvrent les aspects organisationnels, juridiques, normatifs ou techniques (par exemple harmonisation des registres, services de formulaires électroniques).

##### 3.2.1.1.2 Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2012 – 2015)

L'actuelle convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2012 à 2015) a été adoptée par le Conseil fédéral le 16 novembre 2011 et approuvée par la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC) lors de la séance plénière du 16 décembre 2011. Par le biais de cette convention, les cantons et la Confédération se sont engagés à mettre en œuvre la stratégie suisse de cyberadministration de manière coordonnée sur la période concernée, à appliquer des normes d'échange de données (normes eCH à l'échelle nationale) et à garantir la protection des données, la sécurité informatique et la conservation à long terme des données numériques. Ils se soutiennent mutuellement pour atteindre ces objectifs communs et, dans le cadre des prescriptions légales et sur la base des décisions du comité de pilotage, mettent à la disposition des partenaires

Cette convention de droit public expirant à la fin de l'année 2015, le comité de pilotage de la cyberadministration suisse a chargé, fin 2013, la direction opérationnelle de lancer le processus d'élaboration des bases juridiques et

institutionnelles nécessaires à la collaboration dans le domaine de la cyberadministration dès 2016. Au début de 2014, certaines bases ont été élaborées avec le concours des acteurs et organisations concernés, notamment des propositions concernant une vision, des objectifs stratégiques et des scénarios de mise en œuvre de la cyberadministration. Il est prévu d'examiner et d'adopter ces bases au cours d'une procédure de consultation qui aura lieu en 2015.

### 3.2.1.2 Etat de Fribourg

#### 3.2.1.2.1 Programme gouvernemental et plan financier de la législature 2012-2016

Le Conseil d'Etat dans son programme gouvernemental et plan financier de la législature 2012–2016 a formulé des objectifs. Dans le défi no 7 « Assurer l'équilibre des finances cantonales et poursuivre la modernisation de la gouvernance publique », il est indiqué :

- > Les efforts vont se poursuivre en vue de faciliter l'accès des citoyens et citoyennes aux prestations avec les moyens modernes, notamment ceux qu'offre la cyberadministration.
- > Le fonctionnement de l'administration sera optimisé en tenant compte des possibilités offertes par les nouveaux outils informatiques.

Ces deux objectifs sont précisés comme suit :

#### **Développer la cyberadministration comme outil de prestation de service (e-FR)**

L'utilisation des technologies modernes doit permettre à l'administration cantonale de se rapprocher des citoyens et citoyennes et des entreprises. Dans ce but, il s'agit de simplifier et de rendre plus efficace l'interaction des citoyens et citoyennes avec l'administration cantonale. Ainsi, le développement de la cyberadministration doit être poursuivi et la fourniture de prestations électroniques doit être favorisée et coordonnée par la définition d'une politique claire et transcrite dans un schéma directeur afin d'établir une offre cohérente et ciblée. Pour faciliter l'accès aux différentes prestations tout en garantissant une sécurité adéquate, il convient de mettre en place progressivement un guichet unique et personnalisé répondant aux besoins de l'utilisateur. Le papier cédera davantage la place au document électronique afin d'automatiser et d'accélérer la fourniture des services. Finalement, l'offre des prestations en ligne, par exemple dans les domaines de la fiscalité, du registre foncier ou de la construction, sera enrichie. De même, l'e-participation au processus politique sera favorisée par la mise à disposition de moyens techniques permettant notamment l'e-voting (votations et élections).

#### **Optimiser le fonctionnement de l'administration grâce aux outils informatiques**

La fourniture de prestations par l'administration cantonale nécessite souvent la collaboration de plusieurs services. Afin d'assurer un traitement efficace et rapide, les processus et les informations traitées par les différentes instances doivent être harmonisés et partagés, l'échange électronique et la mutualisation des solutions devenir la règle. Pour atteindre cet objectif, les processus de gestion concernés, le traitement des factures par exemple, devront être décrits, optimisés et automatisés de manière adéquate. Le partage d'informations sera facilité par la mise en place d'un référentiel commun. Finalement, un intranet moderne sera mis en place afin de dégager les potentiels de collaboration et assurer la qualité des prestations grâce à un meilleur partage des connaissances et des informations. Dans un cadre défini par une stratégie, les unités administratives de l'Etat de Fribourg utiliseront les médias sociaux en fonction des besoins et des thèmes qui leur sont propres afin de favoriser et développer le dialogue avec les citoyens et citoyennes, les entreprises et les formations politiques.

### 3.2.1.2.2 Programme de mesures structurelles et d'économies 2013-2016

Dans son message N°2013-DFIN-20 concernant le programme de mesures structurelles et d'économies 2013-2016 de l'Etat de Fribourg du 3 septembre 2013, le Conseil d'Etat cite, dans le cadre des réformes et d'autres mesures organisationnelles de nature structurelles, quatre axes de mesures qui n'ont pas d'effet d'économie à court terme, mais qui visent plutôt des économies à moyen et long termes.

L'un de ces axes concerne la cyberadministration, et diverses mesures sont envisagées dès 2014 mais aussi à plus long terme pour intensifier le recours à la « cyberadministration » et accroître ainsi l'efficacité de l'Etat dans la fourniture de ses prestations. Il s'agit à la fois d'améliorer et de moderniser les prestations offertes à la population et d'accélérer l'informatisation des processus internes en mettant l'accent sur les projets prioritaires.

## 3.2.2 Conditions-cadres légales

### 3.2.2.1 En général

La cyberadministration pose des exigences élevées quant au cadre juridique devant régler l'utilisation et le recours aux technologies de l'information et de la communication. Le traitement des processus d'affaires entre la population, les entreprises et l'administration nécessite la prise en compte de prérequis légaux qu'il faut garantir. En effet, même si en matière de mise en œuvre de la cyberadministration, la convivialité, l'économicité, la transparence et la protection des données sont des principes importants, les projets ne doivent cependant pas se réaliser au détriment de la sécurité juridique.

Des procédures efficaces et dématérialisées ne sont possibles que si les prescriptions en vigueur ont été vérifiées cas par cas et, le cas échéant, l'adaptation des bases légales coordonnée avec l'introduction de prestations électroniques.

En particulier les législations sur l'information au public, la protection des données et le domaine de l'archivage contiennent des dispositions qui sont déterminantes pour la cyberadministration. L'introduction des procédures électroniques (notamment sous l'angle de l'utilisation de la signature électronique, de l'utilisation de formulaires sans signature ou encore de l'utilisation d'identités numériques), compte tenu également des prescriptions fédérales, nécessitent éventuellement l'adaptation des bases légales et réglementaires cantonales et communales.

### 3.2.2.2 Etat de Fribourg

En rapport avec la cyberadministration, les principes déjà inscrits dans la [Constitution](#), comme en particulier le principe de légalité (art. 5 Cst. ainsi que art. 4 Cst. FR), fixent un cadre général. Il s'ensuit que l'administration étatique ne peut s'exercer qu'en s'appuyant sur une base juridique suffisante. Dans la plupart des cas, d'autres règles nationales, cantonales et, le cas échéant, également communales, peuvent compléter le cadre juridique pour les projets de cyberadministration.

Le principe d'économie dans la gestion financière veut que l'Etat et les communes gèrent les finances publiques avec économie (art. 82 Cst. FR) posant ainsi le cadre pour la création de l'offre de prestations électroniques.

Les bases légales actuellement manquantes ou incomplètes compliquent ou empêchent même parfois la poursuite du développement de la cyberadministration.

Cela concerne en particulier :

- > L'admissibilité des procédures électroniques (prescriptions de forme).
- > La garantie de la protection des données (protection de la personnalité), en particulier dans l'utilisation de données de personnes et l'application du secret de fonction. Dans la mesure où le traitement de données pour une prestation électronique planifiée n'est pas déjà règlementé, il convient d'édicter préalablement les bases légales nécessaires. Le canton doit prendre les mesures techniques et organisationnelles pour garantir la sécurité des données et pour assurer leur confidentialité, intégrité, disponibilité, existence et traçabilité. Le

---

législateur doit aussi tenir compte des limites face à un accès généralisé aux données personnelles et doit prendre des mesures qui empêchent un appariement incontrôlé des données et un usage abusif des données personnelles.

- > Le recours aux signatures électroniques. Au niveau fédéral les bases juridiques pour la signature électronique existent. Au niveau cantonal, celles-ci doivent être créées.
- > La garantie de l'accessibilité aux prestations publiques par des canaux d'accès alternatifs (papier, guichet) à la communication électronique pour éviter des discriminations déraisonnables et respecter le principe d'égalité des droits.
- > La garantie de l'accessibilité aux prestations publiques par les handicapés. La loi fédérale sur l'égalité pour les handicapés (LHand ; RS 151.3) prévoit que la communication entre les autorités et leurs citoyens doit avoir lieu sans obstacles. Les informations doivent être offertes de manière à ce que les personnes handicapées puissent également en profiter.
- > La garantie de la traçabilité d'une affaire et de l'archivage des informations électroniques. Un avant-projet de loi sur l'archivage et les Archives de l'Etat est en cours d'élaboration, qui contient un article spécifiquement dédié à l'archivage numérique.
- > Le soutien de l'engagement politique en démocratie par l'emploi de moyens de communication électroniques par exemple pour des votations, des consultations, des informations.

Conformément à la répartition des attributions, le Service de législation SLeg, comme service central, s'implique dans l'élaboration de la législation générale alors que les conseillers et conseillères juridiques des Directions et de leurs unités administratives concernées s'occupent des règles spéciales (« métier »). Toutefois, ces matières nouvelles demandent une disponibilité et des connaissances spécialisées dont ne disposent pas nécessairement les juristes de l'administration cantonale. L'Etat de Fribourg devrait veiller à ce que les organes de la cyberadministration disposent de l'appui de juristes spécialisés dans ces matières, soit en recourant à des mandataires externes, soit en formant prochainement quelques juristes de l'administration dans ces domaines techniques.

### 3.2.3 Conditions-cadres financières

A l'Etat de Fribourg, les différents projets sont analysés en fonction de leur coût et de leur utilité. La méthode permettra d'évaluer les critères qualitatifs d'un projet informatique, compte tenu de sa rentabilité, dans la mesure où celle-ci est calculable (§ 9.6 [Critères de qualification et de priorisation](#)).

Ces projets sont coordonnés et gérés dans un plan informatique pluriannuel tout en étant conscient que celui qui les finance n'est pas toujours celui qui en est le bénéficiaire. La marge de manœuvre pour la réalisation des projets est toutefois le plus souvent très restreinte en raison des ressources financières et en personnel limitées.

L'établissement de prestations de cyberadministration entre parfois en concurrence avec d'autres projets existants. Pour cette raison, les projets doivent être priorisés en tenant compte des avantages qu'ils apportent aux usagers et des économies ou des rationalisations qu'ils permettent à l'administration. Compte tenu cependant des bénéfices à long terme d'une administration moderne offrant des prestations de haute qualité, l'Etat de Fribourg soutient les projets de cyberadministration par les investissements nécessaires en matière financière et de personnel dans le cadre des enveloppes financières annuelles accordées à l'informatique.

Demeure en outre réservée la question du financement lorsque la solution sert également à la gestion de tâches attribuées aux communes.

---

### 3.2.4 Conditions-cadres organisationnelles

La cyberadministration est un défi important pour les autorités et ce, avant tout dans les domaines suivants :

- > la modernisation des processus d'affaires,
- > la collaboration entre les acteurs de la cyberadministration,
- > la standardisation des interfaces.

Les tâches, responsabilités et compétences nécessaires à la réalisation de prestations sont réparties voire éclatées entre les unités administratives des communes, préfectures, cantons et Confédération ainsi qu'au sein de l'administration cantonale (Services et Directions). Les unités administratives, pour la plupart, remplissent leurs missions et prennent contact avec les entreprises et la population directement.

Cependant le traitement des affaires, qu'elles soient déclenchées par les diverses unités administratives, par les entreprises ou par la population, nécessite souvent le transit d'informations par-delà les frontières organisationnelles et spatiales usuelles. Ces difficultés liées à l'éclatement des processus d'affaires sont fort heureusement compensées par les nouvelles possibilités des technologies de l'information qui rendent possible la création de processus électroniques allant de bout en bout, plus simples et plus efficaces.

Dans son message relatif à la loi fédérale sur la suppression et la simplification de procédures d'autorisation (« Simplifier la vie des entreprises ») du 8 décembre 2006 repris dans la stratégie suisse de cyberadministration, le Conseil fédéral indique: « Les applications de cyberadministration orientées processus possèdent ainsi un grand potentiel de réduction de la bureaucratie. Pour épuiser ce potentiel, il s'agit toutefois d'analyser au préalable si les processus sous-tendant les prestations sont nécessaires ou s'ils peuvent être simplifiés et normalisés. Une importante contribution à l'allègement de la charge administrative peut être réalisée lorsque cyberadministration et optimisation des processus sont introduites conjointement. ». En d'autres termes, la mise en place de la cyberadministration va dans certains cas entraîner la remise en question des habitudes et des fonctionnements actuels. Il s'agira de ne pas s'opposer aux changements nécessaires, tout en préservant les compétences fondamentales des acteurs en présence. Il s'agira également d'accompagner le processus de changement au sein des unités concernées et vis-à-vis des usagers.

Ce changement va s'inscrire dans la durée et nécessiter une conduite circonspecte mais également déterminée, apte à s'assurer du soutien des milieux politiques et de l'opinion publique.

La présente stratégie de cyberadministration comprend également des mesures qui soutiennent ce changement.

### 3.2.5 Conditions-cadres techniques

Les systèmes d'information de l'administration cantonale sont le plus souvent développés pour un objectif d'utilisation spécifique (par exemple applications métiers pour les impôts, circulation routière, comptabilité). En raison de la diversité des missions et de l'indépendance des Directions et des Services, les systèmes d'information actuellement utilisés se basent sur un grand nombre de technologies différentes. La plupart du temps, les processus électroniques se distinguent par des ruptures de médias provoquant des saisies multiples.

Les transactions électroniques actuelles ne sont le plus souvent que des développements successifs d'applications métier d'où leur manque d'homogénéité technologique.

La gestion des données a lieu actuellement au sein des bases de données spécifiques aux différentes applications. Toutefois, dans quelques domaines, des systèmes récemment mis en place sont attachés à une plateforme d'échange de données permettant ainsi la transmission de données entre applications sans rupture de médias. C'est notamment le cas pour la base de données FriPers des habitants du canton qui communique ou va communiquer avec d'autres bases de données cantonales comme celles du registre fiscal ou encore celle des détenteurs de permis de conduire.

Il sera aussi nécessaire de fournir à tous les organes concernés le matériel et les logiciels adéquats et cela à toutes les étapes des procédures (par ex. l'autorité de recours doit pouvoir lire les documents techniques établis par

---

l'administration). On notera également que si la saisie nécessite généralement un clavier et un écran d'une certaine dimension, ou d'autres outils spécialisés selon les métiers, la consultation et surtout la lecture fréquente et assidue de documents d'une certaine longueur demandent plutôt une tablette, en complément de l'outil de saisie. Le travail systématique avec des documents électroniques aura donc des contraintes ergonomiques et en termes de mobilité. Il ne faudra pas non plus oublier les contraintes techniques et le temps nécessaire pour le transfert vers un autre support ou pour l'archivage électronique (par ex. transformation des documents en PDF/A) et dans la durée (conversion et copies périodique des documents archivés électroniquement).

### 3.2.5.1 Stratégie informatique de l'Etat de Fribourg

La stratégie de cyberadministration s'insère dans la stratégie informatique de l'Etat de Fribourg et les directives informatiques y relatives.

La stratégie informatique et la stratégie de cyberadministration peuvent être distinguées de la manière suivante :

- > La stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg définit quelles prestations doivent être offertes de manière électronique dans quelle priorité en citant les conditions préalables nécessaires à leur réalisation (pour les usagers).
- > La stratégie informatique détermine de quelle manière les prestations informatiques sont offertes et mises en œuvre au sein de l'administration cantonale (par les fournisseurs de prestations). Elle définit les principes et les prescriptions pour l'utilisation des technologies de l'information et le cadre technique pour la cyberadministration.

Les différents projets sont analysés en fonction de leur utilité.

Pour la gestion des projets TIC, l'Etat de Fribourg utilise la méthode HERMES développée par la Confédération.

### 3.2.5.2 Elimination des fonctionnalités redondantes

Autant que possible, aucune fonctionnalité redondante ne sera créée. Chaque projet de cyberadministration ne met en œuvre que les fonctionnalités appartenant à son domaine spécifique, le reste consistant à réutiliser les composants génériques déjà existants. Ce principe est supervisé et coordonné par la commission spécialisée de cyberadministration (§ 7.3.3) avec l'implication de toutes les directions de projet concernées ainsi que par le Service de l'informatique et des télécommunications (SITel - § 7.4.3). Ces standards fonctionnels une fois adoptés sont appliqués de façon ferme.

### 3.2.5.3 Standards eCH

L'organisation de normalisation eCH (www.ech.ch) a été créée par l'USIC, puis elle s'est constituée en association, statut juridique sous lequel elle est aujourd'hui gérée de façon autonome. Ses membres comprennent des offices fédéraux, tous les cantons, des communes et des villes, la Conférence suisse sur l'informatique, ainsi que d'autres organisations, des universités, une centaine d'entreprises du secteur TIC et finalement des membres individuels. L'association eCH a pour but d'émettre des normes de cyberadministration (annexe 4) pour la Suisse. Des représentants des administrations et de la branche de l'informatique collaborent à l'élaboration de ces normes, qui s'appliquent à des thèmes spécifiques.

Après avoir été testées selon une procédure définie et approuvées par une commission d'experts, les normes sont publiées sur le site d'eCH.

La convention-cadre concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse précise en son article 4 « Respect des normes d'échange de données » qu'au niveau national, les normes de l'association eCH sont déterminantes et qu'en règle générale, les collectivités les déclarent contraignantes, notamment pour les achats et le développement de leurs propres applications.

Le canton de Fribourg se tient fermement à cet article 4 dans sa stratégie de cyberadministration.

---

#### 3.2.5.4 Standards d'archivage électronique

Pour l'archivage électronique à long terme des documents, des standards et des directives sont émis par les Archives de l'Etat en coordination avec le SITel. Les standards eCH en la matière sont considérés, tout comme la norme ISO 14 721 (plus connue sous le nom *Open Archival Information System – OAIS*) et la norme ISO 15 489 sur le *records management*.

Le canton de Fribourg s'en tient aux recommandations du Centre de coordination pour l'archivage à long terme de documents électroniques (CECO) et à ses directives.

### 3.3 Sécurité et protection des données

La population et les entreprises s'attendent à ce que l'offre électronique préserve la confidentialité des prestations et garantisse la fiabilité de l'action administrative. La mise en place de la cyberadministration nécessite la mise à disposition d'infrastructures TIC et de prestations par internet garantissant sécurité et fiabilité. Cela implique une augmentation des exigences techniques et organisationnelles. Le principe général qui doit prévaloir est que la protection des données des personnes, objets et entreprises doit être garantie de manière optimale et par conséquent la confiance dans les transactions électroniques avec l'administration doit être encouragée. A part la sécurité technique des données qui est très importante, la sphère privée doit également être garantie (art. 13 Constitution fédérale, art. 12 Constitution cantonale). Des mesures (législatives et organisationnelles) sont à entreprendre afin d'éviter des échanges incontrôlés et des appariements de données qui ne sont pas nécessaires à l'accomplissement des tâches.

Les responsabilités en matière de sécurité et de protection des données dans les procédures transversales (canton – communes – préfectures) sont à clarifier.

Le partage de données entre unités administratives implique aussi que le financement et l'imputation des coûts pour la gestion des données soit examiné. De plus, il faut garantir que le maître des données ait accès à « ses » données en tout temps.

La loi cantonale du 25 novembre 1994 sur la protection des données (LPrD) et en particulier le règlement cantonal du 29 juin 1999 sur la sécurité des données personnelles (RSD) précisent les règles à respecter dans l'usage de données personnelles au sein de l'administration, en particulier dans le cadre des TIC.

L'avant-projet de loi sur l'archivage et les Archives de l'Etat, en cours d'élaboration, contient également des éléments généraux sur la sécurité des données.

## 4 Lignes directrices et objectifs stratégiques

### 4.1 Introduction

L'Etat de Fribourg, dans sa stratégie de cyberadministration, tient compte de la stratégie suisse de cyberadministration (§ 3.2.1.1.1) et de la convention-cadre entre la Confédération et les cantons (§ 3.2.1.1.2).

Les lignes directrices (§ 4.3) indiquent l'orientation générale de l'ensemble des activités futures de cyberadministration à l'Etat de Fribourg. Elles se comprennent comme des directions d'action globales et à long terme et montrent la voie d'une cyberadministration réussie et efficace.

Les **objectifs stratégiques** (§ 4.4) s'orientent sur ces lignes directrices. Ils constituent la base concrète permettant la définition et la priorisation des mesures de cyberadministration de l'Etat de Fribourg.

Le schéma suivant donne la vue d'ensemble des éléments principaux de cette stratégie de cyberadministration.



### 4.2 Champ d'application et horizon temporel de la stratégie

#### 4.2.1 Champ d'application de la stratégie

La stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg vaut pour :

- > le Conseil d'Etat, l'ensemble des Directions et leurs Services, ainsi que la Chancellerie,
- > le Pouvoir législatif,
- > le Pouvoir judiciaire.

Les unités suivantes, rattachées administrativement aux Directions font aussi partie du champ d'application de la stratégie:

- 
- > les Préfectures (PREF),
  - > l'Institut agricole de l'Etat de Fribourg (IAG),
  - > les Etablissements de Bellechasse (EB),
  - > le Bureau de l'égalité hommes-femmes et de la famille (BEF),
  - > l'Inspection des finances (IF),
  - > la Caisse de prévoyance du personnel de l'Etat (CPPEF),
  - > l'Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données (ATPrD).

Les autres entités rattachées administrativement aux Directions (selon Ordonnance du 9 juillet 2002 désignant les unités administratives des Directions du Conseil d'Etat et de la Chancellerie d'Etat : [RSF 122.0.13](#)) ne font pas partie du champ d'application de la stratégie. Cependant, les procédures dans lesquelles interviennent de manière commune aussi bien des unités administratives du canton que des entités rattachées administrativement aux Directions ne faisant pas partie de la liste ci-dessus, font partie du champ d'application de la stratégie. Pour les autres éléments de la cyberadministration, la collaboration avec ces entités est prévue au cas par cas dans le cadre de projets spécifiques.

Les communes ne font pas partie du champ d'application de la stratégie. Cependant, les procédures dans lesquelles interviennent aussi bien des unités administratives du canton que des communes, font partie du champ d'application de la stratégie. Pour les autres éléments de la cyberadministration, la collaboration avec les communes est prévue sous la forme de conventions-cadres (§ [6.3](#)) à élaborer entre les communes fribourgeoises et l'Etat de Fribourg.

#### 4.2.2 Horizon temporel

L'horizon temporel de la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg est de 10 ans et son début de validité est fixé au 01.01.2015. Les champs d'action principaux définis au chapitre 5 doivent être mis en œuvre d'ici fin 2024.

La stratégie est révisée tous les 5 ans, la première fois début 2016 pour tenir compte de l'agenda des législatures politiques.

La révision du plan détaillé de mise en œuvre des projets est prévue tous les ans, la première fois début 2016.

### 4.3 Lignes directrices

La stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg se fonde sur les lignes directrices ci-dessous.

---

#### 1. Administration électronique étendue

L'Etat étend largement l'administration électronique pour le traitement des affaires avec les entreprises et la population ainsi qu'en son sein.

Le traitement électronique des affaires au sein de l'administration est prioritaire.

Le traitement électronique des affaires avec les entreprises et la population est l'alternative du futur.

Les processus d'affaires concernés sont optimisés en se basant sur les droits fondamentaux et besoins des utilisateurs tout en garantissant la sécurité des informations, la protection des données et leur archivage sur le long terme.

---

#### 2. Collaboration avec les autorités

L'Etat renforce la collaboration en matière de cyberadministration avec les communes, d'autres cantons et avec la Confédération en s'appuyant sur des accords de coopération.

---

#### 3. Valeur ajoutée pour les entreprises et la population

L'administration électronique est orientée client et adaptée aux besoins et circonstances de vie des

---

---

---

entreprises et de la population.

Elle permet d'alléger et d'optimiser le traitement des affaires avec les entreprises.

---

#### 4. Valeur ajoutée pour l'administration et les autorités

L'usage de processus standards et automatisés, la disponibilité centralisée des informations et l'échange normé de données entre différentes unités administratives permettent à l'administration d'éviter les doublons administratifs, d'être déchargée d'activités répétitives et d'être ainsi plus efficiente.

---

#### 5. Accès et publication

L'accès à l'administration électronique se fait par le biais d'un portail, interface unique et personnalisée qui regroupe l'ensemble des prestations électroniques cantonales et permet des échanges sécurisés par le biais d'un processus d'authentification.

Le principe de transparence garantit pour tous des procédures et des documents compréhensibles, simples et disponibles en tout temps. L'accès par internet à ces informations est clair et structuré.

---

#### 6. Médias sociaux

Les médias sociaux font partie des outils auxquels l'administration peut faire appel pour autant qu'ils répondent aux conditions-cadres de la stratégie de cyberadministration.

---

### 4.4 Objectifs stratégiques

Pour le développement de la cyberadministration, s'appuyant sur les lignes directrices, l'Etat se fixe les objectifs stratégiques suivants.

Par analogie au catalogue des projets prioritaires de la stratégie suisse de cyberadministration ([annexe 5](#)), on distingue entre les prestations dans le sens d'offres pour les différents usagers, l'offre en informations et les prérequis à considérer comme des facteurs de succès pour l'offre de prestations et l'offre en informations.

#### Offre de prestations

##### 1. Transactions avec les entreprises

Les procédures administratives importantes pour les entreprises, en priorité les demandes d'autorisation et les devoirs d'annonce et de déclaration, peuvent aussi être traitées de manière électronique.

Les prestations actuellement offertes sur base papier ou par formulaire téléchargeable seront, pour autant que judicieux et possible, transformées en transactions électroniques.

##### 2. Transactions avec la population

Les procédures administratives importantes pour la population peuvent aussi être traitées de manière électronique. Les prestations actuellement offertes sur base papier ou par formulaire téléchargeable seront, pour autant que judicieux et possible, transformées en transactions électroniques.

##### 3. Transactions entre autorités

L'échange électronique de données entre autorités impliquant plusieurs échelons étatiques, Confédération, cantons et communes, permet le déroulement efficient de transactions avec la population et les entreprises. L'échange électronique avec les communes doit être réalisé prioritairement.

##### 4. Transactions à l'interne

Les transactions et la correspondance, à l'interne, se traitent si possible électroniquement dans l'ensemble de l'administration.

---

## Offre en informations

### 5. Accès aux prestations électroniques

Toutes les offres pertinentes de l'administration sont accessibles de manière simple. L'accès électronique à l'administration est fait de manière à ce que la recherche d'information soit facilitée (clarté, fonctions de recherche, navigation et structure des informations, etc.).

## Réalisation de prérequis

### 6. Conditions légales, techniques et organisationnelles

Les conditions légales, techniques (objectifs 7 à 10) et organisationnelles permettant l'établissement et le développement d'une offre de prestations électroniques efficaces sont remplies.

### 7. Composants des transactions

Les composants nécessaires (modules d'identification, de paiement, etc.) pour le traitement électronique des transactions sont développés et exploités de manière coordonnée et, dans la mesure du possible, mutualisés.

### 8. Echange de données au sein de l'administration

Les données de base d'intérêt cantonal sont identifiées et harmonisées. Les données de base importantes des citoyens et citoyennes, des entreprises et des objets ne sont si possible saisies qu'une fois et tenues avec la meilleure qualité. Elles sont mises à disposition sur une plateforme sécurisée d'échange de données pour les besoins des solutions transactionnelles de toutes les unités ; l'accès des données est néanmoins limité par les besoins de l'accomplissement des tâches de l'unité.

### 9. Echange de données entre autorités

L'échange de données entre les administrations publiques a lieu majoritairement par une plateforme d'échange conjointe mise à disposition au niveau fédéral (sedex, etc.).

### 10. Organisation de l'archivage

L'organisation de l'archivage des prestations électroniques est assurée (système d'archivage électronique sécurisé des données à conserver).

## 5 Champs d'action principaux

Il faut distinguer entre champs d'action :

- > pour la création, respectivement l'élargissement de l'offre de prestations électroniques à l'intention du public,
- > pour l'offre en informations,
- > pour la réalisation des prérequis.

Les prérequis couvrent des aspects légaux, techniques et organisationnels. Les processus doivent être harmonisés, les infrastructures mises à disposition de manière centralisée ou mutualisées et les procédures adaptées.

La mise en œuvre de la stratégie passe par des projets concrets. Les champs d'action ci-dessous déterminent les domaines dans lesquels les projets sont nécessaires. La liste de ces champs d'action n'est pas exhaustive et peut évoluer dans le temps.

Le développement de la cyberadministration s'effectue en premier lieu au sein des unités administratives. Les prestations inter-niveaux étatiques, en raison de leur interconnexions et de leurs interdépendances nécessitent une collaboration étroite entre autorités ce qui implique que les unités cantonales responsables travaillent activement et ensemble pour faire avancer ce développement.

L'ordre des champs d'action n'est pas pondéré.

### 5.1 Offre de prestations électroniques

#### 5.1.1 Transactions avec les entreprises

Champ d'action	Description
Transactions	<p>Le temps investi par les entreprises doit être réduit et les procédures simplifiées, notamment par le traitement électronique, si possible sans rupture de médias.</p> <p>Le potentiel d'amélioration réside particulièrement dans :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) la simplification des processus et notamment l'examen de la nécessité de formulaires et de signatures,</li><li>b) le traitement électronique des transactions à fort volume,</li><li>c) l'utilisation multiple de données déjà saisies,</li><li>d) la transformation de formulaires interactifs existants en une offre transactionnelle en ligne (sans rupture de médias).</li></ul> <p>Les éléments suivants sont à traiter prioritairement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) les demandes d'autorisation,</li><li>b) le trafic de paiement électronique (facturation, paiement, compte courant pour entreprise),</li><li>c) les devoirs d'annonce.</li></ul>
Demandes d'autorisation	<p>Les demandes d'autorisations (dépôt de la requête, suivi de la requête, notification de la décision) doivent pouvoir être traitées simplement de manière électronique.</p> <p>Les demandes d'autorisation suivantes sont à traiter prioritairement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) permis de construire,</li><li>b) permis de travail.</li></ul>
Devoirs d'annonce et de déclarations	<p>Les devoirs d'annonce et de déclaration doivent pouvoir être traités simplement de manière électronique. La nécessité actuelle de l'emploi de formulaires et de la forme manuscrite (avec signature) est vérifiée.</p>

Champ d'action	Description
	Les devoirs d'annonce et de déclaration suivants sont à traiter prioritairement : a) annonce des entreprises auprès des autorités concernées, b) déclarations d'impôt.
Commande de documents officiels / Extraits authentifiés de registres	Les extraits authentifiés de registres, les certificats d'état civil, les copies de documents officiels importants, les documents officiels originaux et les décisions de procédure les plus importants peuvent être commandés, obtenus et réutilisés par voie électronique.  Les extraits suivants sont à traiter prioritairement : a) extraits du registre foncier, b) extraits du registre du commerce, c) extraits du cadastre, d) extraits du registre des poursuites et faillites.

### 5.1.2 Transactions avec la population

Champ d'action	Description
Commande de documents officiels / Extraits authentifiés de registres	Les extraits authentifiés de registres, les certificats d'état civil, les copies de documents officiels importants, les documents officiels originaux et les décisions de procédure les plus importants peuvent être commandés, obtenus et réutilisés par voie électronique.  Les extraits authentifiés suivants sont à traiter prioritairement : a) extrait du registre foncier, b) extrait du registre du commerce, c) extrait du registre des poursuites et faillites, d) extrait du registre de l'état-civil, e) jugement de divorce, f) extrait du casier judiciaire.
Devoirs d'annonce et de déclaration	Les devoirs d'annonce et de déclaration doivent pouvoir être traités simplement de manière électronique.  Le devoir d'annonce et de déclaration suivant est à traiter prioritairement : a) les déclarations d'impôt.
Transactions	Réaliser le traitement électronique simple des transactions avec l'administration.  Les transactions suivantes sont à traiter prioritairement : a) le trafic de paiement électronique (émission et réception de factures), b) les demandes d'inscription au registre de commerce, c) le paiement en ligne via cartes de crédit et de débit, d) les demandes dans le domaine du social, e) la participation à des processus politiques, notamment le vote électronique.
Demandes d'autorisation	Réaliser le traitement électronique simple des demandes d'autorisations (dépôt de la requête, suivi de la requête, notification de la décision).  Les demandes suivantes sont à traiter prioritairement : a) permis de chasse,

Champ d'action	Description
	b) permis de construire, c) permis de pêche, d) demande de délai pour les déclarations d'impôts, e) permis de séjour, f) permis de travail.

### 5.1.3 Transactions entre autorités

Champ d'action	Description
Echange de données	<p>Optimisation du trafic et de l'échange de données entre les unités administratives de la Confédération, du canton et des communes par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en place d'une plateforme de communication cantonale appropriée et par</li> <li>- l'uniformisation des formats de données (standards eCH) et des systèmes de transmission de données.</li> </ul> <p>La priorité est donnée à l'échange de données entre le canton et les communes dans la gestion conjointe des données sur les personnes et les objets et dans l'échange sans rupture de médias des données transactionnelles nécessaires.</p> <p>L'utilisation des standards eCH permet l'optimisation de l'échange de données entre les applications métier des différentes unités administratives.</p>
Harmonisation des registres	Mise sur pied d'une centrale d'informations pour les données des registres des habitants, des entreprises et des objets comme source de données pour les autres applications.
Transactions	Toutes les procédures transitant entre les autorités qui sont importantes pour la population et les entreprises sont traitées dans des processus entièrement électroniques, pour autant que justifié de par les volumes de traitement et de par la possible standardisation de la procédure.
Optimisation des processus dans le domaine des écoles et de la formation	Il s'agit d'optimiser les processus entre les écoles, communes et le canton et d'améliorer la gestion du personnel enseignant de manière à accélérer le traitement et éviter des saisies multiples de données déjà disponibles électroniquement.
Optimisation des processus du domaine social impliquant plusieurs autorités	<p>Les processus du domaine social sont à optimiser prioritairement dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le chômage (service de l'emploi, caisse de chômage, ORP, etc.),</li> <li>b) les pensions alimentaires.</li> </ul>

### 5.1.4 Transactions à l'interne

Champ d'action	Description
Transactions	<p>Les transactions internes papier (notes, communications, lettres, procédure de co-rapport ou sondages, documents d'identité et décomptes de salaires), si nécessaire et judicieux pour des raisons d'efficacité, sont traitées électroniquement.</p> <p>A cet effet, il convient de créer les directives, instructions et conditions techniques organisationnelles nécessaires.</p>
Administration des dossiers / gestion des transactions	Les systèmes de gestion des transactions et de gestion des dossiers permettent un déroulement intégré et sans rupture de médias des transactions des unités administratives. La gestion électronique des documents, de la création du document

Champ d'action	Description
	à son archivage, en constitue l'élément central. L'utilisation de ces systèmes doit être autant que possible inter directionnelle.
Accès électronique aux registres	Tout en respectant la protection des données et les droits d'accès qui en découlent, le traitement des transactions est rendu plus efficace en remplaçant les actuelles demandes d'informations (téléphones, e-mails et courriers) interservices par l'interrogation électronique des registres existants.

## 5.2 Offre en informations

Champ d'action	Description
Appareils mobiles	La forte augmentation des appareils mobiles (smartphones, tablettes, etc.) est prise en compte pour s'adapter aux comportements d'utilisation et aux besoins des entreprises et de la population relatifs à l'accès aux informations et services numériques. Un document cadre fixant les spécifications pour la cyberadministration est élaboré réglant le développement de prestations en ligne pour le public. Sont notamment à proscrire l'apparition d'initiatives parallèles (par exemple des applications individualisées pour smartphones) et la mise en œuvre de solutions non uniformes.
Portail de cyberadministration	Un accès central est mis en place, orienté sur les thèmes et les besoins des entreprises et de la population (par exemple <a href="http://www.fr.ch">www.fr.ch</a> ) permettant l'accès aux informations et prestations de l'Etat de manière conviviale et homogène. Ce portail comprend un guichet électronique permettant aux citoyens et entreprises de faire une demande de prestation (une transaction) à l'administration publique au travers de médias électroniques (PC, Mac, smartphone, tablette, etc.). Le canton continue à participer au "Guichet virtuel" mis en place par la Confédération ( <a href="http://www.ch.ch">www.ch.ch</a> ). Cette plateforme rend visible les possibilités de la mise en réseau d'informations et fait office de modèle pour les cantons et les communes.
Accès à l'information	L'accès aux pages web et aux prestations électroniques est amélioré par l'optimisation de la recherche et la mise en œuvre des normes relatives à l'accessibilité et aux thèmes de navigation. La présentation graphique, la navigation facile et intuitive pour l'utilisateur et la mise en valeur de l'information s'orientent sur les groupes cibles et utilisent les possibilités techniques disponibles.
Données officielles	L'accès électronique public aux données officielles est amélioré. En priorité, ce sont : a) les données statistiques, b) les données du géo portail.
Services d'information	Le portail cantonal permet l'abonnement sur mesure aux informations de divers domaines thématiques et sur différents supports, essentiellement newsletters, flux RSS, SMS et applications pour téléphones mobiles. L'information et l'alarme en cas d'urgence (intempéries, pandémie, etc.) sont améliorées.

## 5.3 Réalisation des prérequis

### 5.3.1 Prérequis légaux

Champ d'action	Description
Bases légales	<p>L'administration électronique exige une base légale appropriée ancrée dans le droit cantonal. Il est nécessaire de créer cette base ou de la modifier de manière à permettre la mise à disposition et le développement des prestations électroniques. Là où nécessaire, d'éventuelles règles de procédure seront adaptées ou complétées en tenant compte du droit fédéral.</p> <p>Les aménagements légaux principaux sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) la signature électronique,</li><li>b) l'identification et l'authentification des personnes,</li><li>c) l'échange de données,</li><li>d) les données publiques ouvertes,</li><li>e) l'archivage.</li></ul>

### 5.3.2 Prérequis techniques

Champ d'action	Description
Architecture informatique cible et plans d'évolution	<p>L'architecture informatique cible (architecture IT) définit les normes d'utilisation des plateformes transversales ainsi que les principes et standards d'interopérabilité entre applications dans un but d'évolutivité, d'efficacité et d'efficacité. Elle facilite la planification des investissements et l'alignement du système d'information sur les besoins. L'architecture est orientée services (SOA) dans le but d'assurer la conformité aux réglementations, de tenir compte des spécificités des différents domaines d'activités de l'administration publique, d'augmenter la qualité de service et de capitaliser sur le parc informatique existant.</p> <p>Cela comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) des pratiques d'urbanisation des SI comme la modélisation des processus, une architecture fonctionnelle et applicative cible, l'évaluation des applications, et des plans d'évolution,</li><li>b) la définition et l'utilisation de standards d'interopérabilité cantonaux afin de faciliter les échanges entre entités administratives,</li><li>c) l'utilisation des standards eCH afin de faciliter les échanges entre le canton, la Confédération et les communes.</li></ul>
Registres, entrepôt et référentiels de données cantonaux	<p>Les données des applications sont harmonisées entre elles de manière à ce que tous les collaborateurs, sous réserve de leurs rôles et droits d'accès, puissent accéder à des informations dont la qualité et l'exactitude soient la meilleure possible.</p> <p>Cela comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) la mise en place d'entrepôts, de registres et de référentiels de données afin de valoriser, faciliter le partage et augmenter la qualité et l'exactitude des données,</li><li>b) le rattachement des applications métier à ces entrepôts, registres et référentiels de données pour éviter des saisies répétées, fastidieuses et source d'erreurs et pour permettre aux unités administratives de disposer de données à jour,</li><li>c) la gouvernance centralisée des données comprenant la définition des données, la définition de leur niveau exigé de qualité et la définition de leurs propriétaires responsables du maintien du niveau de qualité requis,</li><li>d) la mise en œuvre d'une solution d'archivage numérique.</li></ul>

Champ d'action	Description
Identification, autorisation et signature électronique	<p>Une signature électronique à clés publiques (ICP/PKI) est proposée afin d'identifier les personnes physiques et morales avec une valeur juridique. La signature digitale sert à l'identification fiable de la personne et permet d'assurer l'authenticité et la validité juridique des documents dans les échanges électroniques.</p> <p>L'unique signature électronique actuellement reconnue juridiquement est la SuisseID. En raison de sa faible propagation et en attendant qu'une autre solution soit mise en place en Suisse afin de permettre des procédures entièrement électroniques sans rupture de médias, des solutions intermédiaires seront recherchées comme par exemple la signature à la main d'un document téléchargé et imprimé suivi de son envoi à l'administration par la poste.</p> <p>En attendant la future SuisseID et, chaque fois que nécessaire, la SuisseID actuelle sera mise en place.</p>
Plateformes (socles) transverses	<p>Les plateformes transversales sont mises en place pour soutenir les prestations existantes et celles à venir. Le recours à ces socles techniques mène à une diminution des coûts, de la durée et de la complexité des différents projets de cyberadministration ainsi qu'à l'établissement d'une offre cohérente de prestations. Ces plateformes permettent en outre la transition et la cohabitation entre une administration traditionnelle (papier) et une administration électronique.</p> <p>Les principales plateformes à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le guichet électronique permettant aux citoyens et entreprises de faire une demande de prestation (une transaction) à l'administration publique au travers de médias électroniques (PC, Mac, smartphone, tablette, etc.),</li> <li>b) la solution de gestion de contenu facilitant la mise à jour de contenu publié au travers du guichet électronique,</li> <li>c) la plateforme de gestion sécurisée des identités, des accès et des rôles (internes ou externes, comme par exemple attributs professionnels),</li> <li>d) la solution de paiement en ligne permettant des transactions financières par carte bancaire, y compris la solution de commande qui lui est associée.</li> <li>e) la solution de formulaire permettant de transcrire rapidement et facilement des formulaires papiers sous forme numérique,</li> <li>f) la gestion électronique des processus d'affaires permettant de plus facilement traiter les demandes nécessitant une prise de décision et où les intervenants peuvent être nombreux et dispersés. Cela permet de constituer des dossiers électroniques dématérialisés contenant toutes les données et les documents nécessaires au traitement,</li> <li>h) la gestion des documents permettant la recherche, le stockage et l'archivage électronique des documents,</li> <li>i) le moteur de processus d'entreprise permettant de garantir le bon déroulement des transactions, essentiellement pour les processus transversaux transitant par plusieurs services,</li> <li>j) une infrastructure (scanner...) et son corollaire, le logiciel de dématérialisation permettant la transition et la cohabitation entre une administration traditionnelle (papier) et une administration électronique. Cela réduit considérablement la charge de travail des saisies de données et facilite la circulation et l'accès aux documents et archives.</li> </ul>
Plateforme d'échange de données	<p>L'échange de données entre les unités administratives est garanti par un système permettant la traçabilité des flux. A cet effet, une plateforme d'échange de données est établie au niveau cantonal.</p> <p>Les applications métier communiquent uniquement au travers de cette plateforme d'échange de données pour garantir le bon déroulement des transactions et le</p>

---

<b>Champ d'action</b>	<b>Description</b>
	<p>maintien de la qualité des données ainsi que pour permettre la traçabilité des flux et des accès.</p> <p>Cet échange de données a lieu dans le cadre des autorisations d'accès conformes à la protection des données.</p>

### 5.3.3 Prérequis organisationnels

<b>Champ d'action</b>	<b>Description</b>
Organisation de la mise en œuvre	Mettre en place les structures et les procédures de la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration.

---

## 6 Collaboration

### 6.1 Confédération

L'Etat de Fribourg travaille avec l'organisation de la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration (§ [3.2.1.1.1](#)) et assume les tâches qui lui incombent conformément à la convention-cadre (§ [3.2.1.1.2](#)).

Il est membre de l'organisation de standardisation eCH (§ [3.2.5.3](#)) pour la cyberadministration, organe auquel des représentants de l'administration cantonale participent. Il participe également activement dans des organes spécialisés de l'administration fédérale (comme par exemple dans les domaines des impôts, du registre foncier ou de la santé).

### 6.2 Cantons

En matière de cyberadministration, pour la collaboration avec les autres cantons, le canton de Fribourg s'appuie sur les organes de coordination existants.

### 6.3 Communes

Actuellement, il n'y a pas de convention formelle pour la collaboration dans le domaine de la cyberadministration entre l'administration cantonale et les communes comme cela est le cas dans nombre de cantons comme par exemple Argovie, Saint-Gall, Thurgovie, Lucerne et Vaud. En outre, les petites communes, en raison de leurs ressources limitées, dépendent de la collaboration intercommunale pour pouvoir tirer parti des technologies de l'information et de la communication. La collaboration avec et entre les communes doit donc être encouragée et réglementée sous une forme appropriée (par exemple convention analogue à celle entre la Confédération et les cantons). La convention-cadre avec les communes traitera de la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration et de celle de l'Etat de Fribourg. Une attention particulière sera portée à l'encouragement de l'interopérabilité des systèmes informatiques des communes et du canton ainsi qu'à la création conjointe d'infrastructures et de prestations de cyberadministration y compris leur financement. L'Association des communes fribourgeoises (ACF) doit être impliquée comme partenaire dans le développement ultérieur de la stratégie du canton pour tenir compte des communes, les communes devant cependant rester chacune le partenaire pour l'exploitation des applications de cyberadministration.

L'organisation de cette collaboration est rattachée à la commission spécialisée de cyberadministration (§ [7.3.2](#)) et à son secrétariat (§ [7.3.3](#)), ce qui permet d'assurer le flux d'information entre le canton et les communes ainsi que la coordination entre les projets de l'Etat et des projets conjoints de l'Etat et des communes.

### 6.4 Partenariat public-privé

Dans la création et le développement de prestations de cyberadministration, la collaboration avec des partenaires privés et semi-privés sous la forme d'un partenariat public-privé peut également être envisagé dans certains cas. Ce peut être une collaboration avec des entreprises (par exemple des prestataires de solutions), des institutions (par exemple Hautes écoles) ou des associations et fédérations professionnelles.

---

## 7 Organisation de la mise en œuvre

La mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration dans l'administration cantonale est un processus continu qui demande une organisation adéquate au sein de l'Etat. L'atteinte des objectifs stratégiques nécessite une démarche coordonnée et itérative ainsi que l'exploitation de synergies présupposant une collaboration interdirectionnelle étroite.

La gestion et le pilotage de la cyberadministration impose la définition préalable :

- > de procédures, de responsabilités et compétences,
- > du mode de gestion et de pilotage du portefeuille de projets,
- > des prescriptions et directives s'appliquant à toute l'administration faisant partie du périmètre de la stratégie.

La figure de la page suivante donne l'aperçu de l'organisation de la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration.

Le détail de cette organisation se trouve dans les chapitres 7.2 à 7.7.

### 7.1 Remarques préalables

Les dispositions des chapitres qui suivent sont subordonnées aux procédures actuellement en vigueur entre la Commission informatique de l'Etat (CIE) et le SITel pour la gestion et le pilotage des projets et les complètent.

L'implication éventuelle des communes dans l'organisation de la mise en œuvre de la stratégie sera traitée dans la convention-cadre (§ 6.3) à élaborer entre les communes fribourgeoises et l'Etat de Fribourg. Dès que celle-ci sera disponible, l'organisation de la mise en œuvre sera réexaminée et au besoin adaptée.

### 7.2 Principes de base

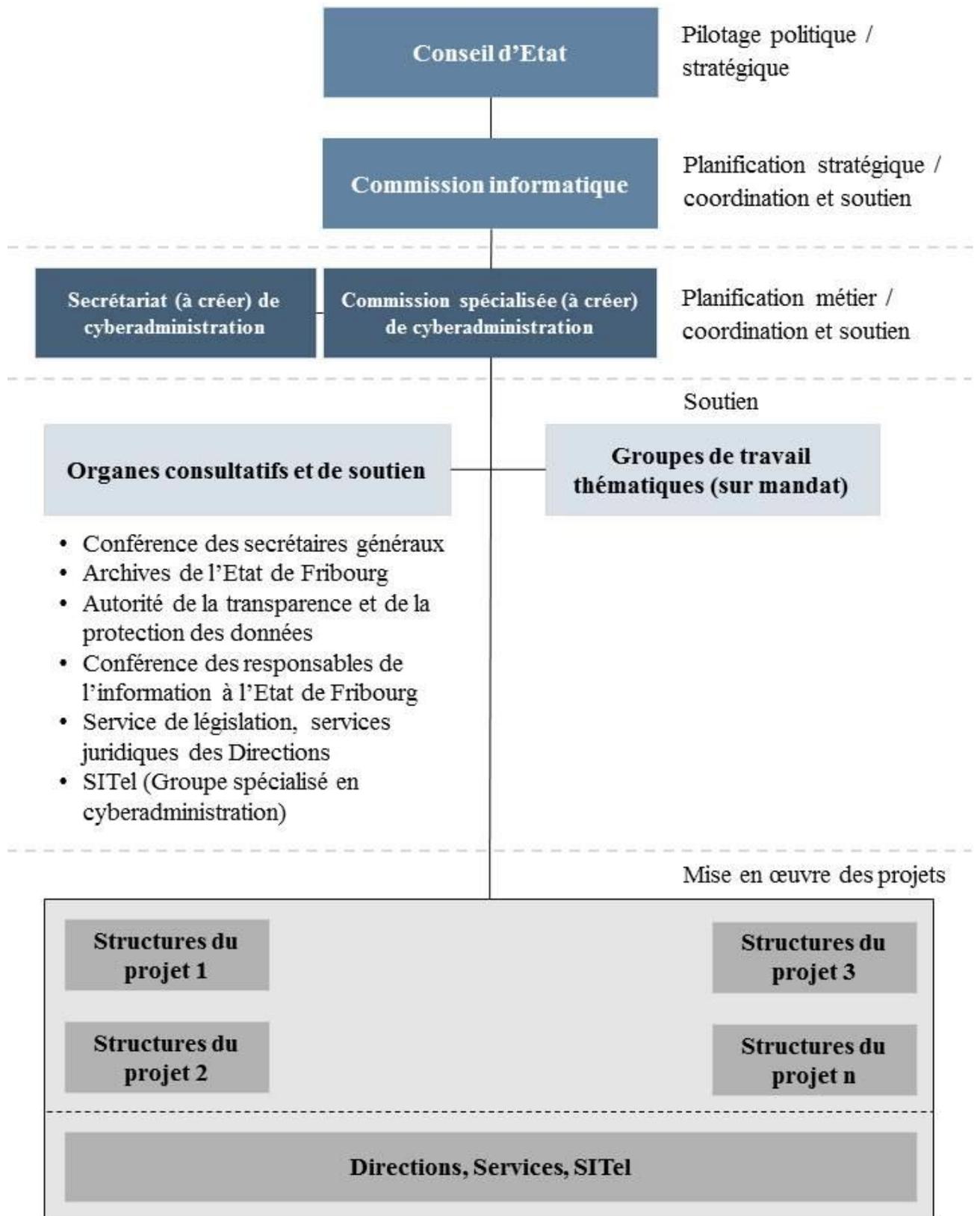
Le Conseil d'Etat agit en tant que mandant. Il délègue sa compétence à la CIE qui exerce la haute fonction de conduite de la mise en œuvre de la stratégie et des projets de cyberadministration.

Le suivi des projets et la coordination interdirectionnelle est assurée par la commission spécialisée de cyberadministration.

Les unités administratives sont responsables de l'établissement des propositions, de la planification, de la mise en œuvre et du maintien de l'offre électronique et de l'efficacité des transactions internes destinées à la fourniture de prestations correspondant à leurs missions. Elles sont soutenues en cela par des commissions et organes transversaux, en particulier la commission spécialisée de cyberadministration et le SITel.

Les projets transversaux sont pris en charge soit par la Chancellerie d'Etat soit par une Direction soit encore par un service central. Les prises de décision se font par la voie administrative explicitée dans les paragraphes suivants.

## Aperçu de l'organisation de mise en œuvre de la cyberadministration



---

## 7.3 Organes de décision, de développement et de coordination

### 7.3.1 Conseil d'Etat (mandant)

Le Conseil d'Etat (mandant):

- > Approuve la stratégie de cyberadministration de l'Etat de Fribourg ;
- > Approuve la convention-cadre avec les communes et ses éventuelles modifications futures ;
- > Approuve les politiques, directives et autres prescriptions contraignantes ;
- > Approuve le plan de communication ;
- > Approuve et met à disposition les ressources nécessaires ;
- > Propose les modifications légales au Grand Conseil ;
- > Adopte les dispositions réglementaires nécessaires.

### 7.3.2 Commission informatique de l'Etat

La Commission informatique de l'Etat est l'organe du Conseil d'Etat pour les questions d'informatique. Dotée de compétences et de pouvoirs de décision étendus ([RSF 122.96.11](#)), elle fixe les directives pour l'informatique cantonale dans le cadre des principes stratégiques adoptés par le Conseil d'Etat.

La commission informatique:

- > Elabore, conjointement avec le SITel les documents à soumettre au Conseil d'Etat pour approbation ;
- > Décide des projets informatiques importants et suit le portefeuille de projets en particulier sous les aspects de conduite, des finances et des priorités fixées ;
- > Assure l'arbitrage en cas de désaccord entre le SITel et une unité administrative ;
- > Donne son préavis sur les directives, les concepts et sur toute autre question importante en matière d'informatique notamment celles nécessitant une décision du Conseil d'Etat ;
- > Institue une commission spécialisée de cyberadministration présidée par le Chancelier ou la Chancelière d'Etat. Les membres de cette commission, sur proposition de la CIE, sont nommés par le Conseil d'Etat pour une durée de 5 ans.

En matière de cyberadministration, une des premières tâches de la commission informatique sera de nommer et mettre en place la commission spécialisée de cyberadministration (§ [7.3.3](#)) et son secrétariat (§ [7.3.4](#)).

### 7.3.3 Commission spécialisée de cyberadministration

Sous la présidence du Chancelier ou de la Chancelière d'Etat, la commission spécialisée de cyberadministration (à créer) est constituée de membres choisis en fonction des compétences nécessaires à l'accomplissement des tâches de la commission, notamment des représentants des Directions et un représentant de la direction du SITel.

Elle a les attributions suivantes :

- > Soumet les documents de base comme la stratégie et le plan de mise en œuvre à la CIE pour approbation ;
- > Soumet à l'intention de la CIE les recommandations de décision pour les bases légales, politiques, directives et autres prescriptions contraignantes s'appliquant à toute l'administration dans le domaine de la cyberadministration ;
- > Soumet le portefeuille de projets de cyberadministration à l'intention de la CIE et du Conseil d'Etat ;
- > Promeut, motive et soutient les initiatives de cyberadministration ;
- > Décide du concept de communication ;
- > Coordonne la mise en œuvre de la stratégie par le pilotage du portefeuille de projets ;
- > Soumet à la CIE des projets de cyberadministration de manière à ce que les objectifs stratégiques soient atteints ;
- > Exerce le controlling de mise en œuvre de la stratégie et informe périodiquement la CIE sur son statut ;
- > Arbitre les conflits, notamment ceux relevant de la détermination des organes de mise en œuvre ;

- > Supervise la coordination et l'échange d'expérience et d'information entre l'administration cantonale et les organes de cyberadministration de la Confédération, des cantons et des communes fribourgeoises ;
- > Supervise la démarche coordonnée avec les communes du canton de Fribourg quant aux orientations stratégiques et projets ;
- > Décide de la représentation au groupe intercantonal de cyberadministration.
- > Supervise la mise en œuvre des aspects de communication de la stratégie dans les Directions, la Chancellerie d'Etat et vers l'externe.

Une fois nommée par la CIE, les premières tâches de la commission spécialisée de cyberadministration seront :

- > de finaliser le portefeuille de projets ([annexe 6](#)) ;
- > d'élaborer la feuille de route (§ [9.2](#)), au fur et à mesure de la connaissance du financement des projets du portefeuille.

#### 7.3.4 Secrétariat de cyberadministration

Rattaché à la Chancellerie d'Etat, le secrétariat de cyberadministration (à créer) travaille pour la commission spécialisée de cyberadministration. Il est pourvu des ressources techniques et juridiques lui permettant d'exercer les attributions suivantes :

- > Prépare les documents de base comme la stratégie et le plan de mise en œuvre;
- > Prépare les recommandations de décision pour les bases légales, politiques, directives et autres prescriptions contraignantes s'appliquant à toute l'administration dans le domaine de la cyberadministration ;
- > Priorise les demandes des unités administratives ;
- > Soutient les initiatives de cyberadministration ;
- > Elabore le concept de communication ;
- > Prépare les documents nécessaires au pilotage du portefeuille de projets ;
- > Estime les coûts des projets de cyberadministration de manière à ce que les objectifs stratégiques soient atteints ;
- > Prépare les documents nécessaires au controlling de mise en œuvre de la stratégie;
- > Exerce la coordination et l'échange d'expérience et d'information entre l'administration cantonale et les organes de cyberadministration de la Confédération, des cantons et des communes fribourgeoises ;
- > Veille à une démarche coordonnée avec les communes du canton de Fribourg quant aux orientations stratégiques et projets ;
- > Se fait représenter au groupe intercantonal de cyberadministration.
- > Veille à la mise en œuvre des aspects de communication de la stratégie dans les Directions, la Chancellerie d'Etat et vers l'externe.

Ce secrétariat devrait être financé à 50% par la Chancellerie et à 50% par le Service de l'informatique et des télécommunications. Bien que fonctionnellement rattaché à la Chancellerie, il sera localisé et rattaché administrativement au SITel pour des motifs de proximité géographique avec les spécialistes de cyberadministration du SITel.

Une fois en place, les premières tâches du secrétariat de cyberadministration seront :

- > de finaliser le portefeuille de projets ([annexe 6](#)) à l'intention de la commission spécialisée ;
- > d'élaborer la feuille de route (§ [9.2](#)), au fur et à mesure de la connaissance du financement des projets du portefeuille à l'intention de la commission spécialisée ;
- > avec l'organe de communication de la Chancellerie d'Etat, élaborer le concept de communication de la stratégie de cyberadministration pour les différents publics-cibles (usagers, presse, cadres, etc.) ;
- > la définition des processus et responsabilités pour la réalisation de la stratégie de cyberadministration prévue;
- > établir un manuel d'organisation comprenant les structures (y compris les cahiers des charges) et les processus de tous les acteurs pour la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration.

---

## 7.4 Organes consultatifs et de soutien

Les questions de cyberadministration sont complexes et leur appréciation nécessite des compétences métier variées. Compte tenu de chaque situation, les organes impliqués seront étroitement associés dans la consultation et, dans le cadre de leurs compétences spécifiques, ils exerceront leurs pouvoirs décisionnels.

En plus des instances de décision, les organes consultatifs et de soutien concernés sont les suivants :

- > La Conférence des secrétaires généraux (CSG) ;
- > Le Service de l'informatique et des télécommunications (SITel) ;
- > Les Archives de l'Etat de Fribourg (AEF) ;
- > L'Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données (ATPrD), les services juridiques des Directions et de la Chancellerie d'Etat, le Service de législation (SLeg) ;
- > La Conférence des responsables de l'information à l'Etat de Fribourg (CRIF).

### 7.4.1 Conférence des secrétaires généraux

La commission de cyberadministration, avant prise de décision pour des projets de grande portée et ceux nécessitant acceptation par le Conseil d'Etat, demande une prise de position à la CSG. La CSG peut aussi prendre position spontanément si elle l'estime nécessaire.

### 7.4.2 Directions

Les Directions :

- > Collaborent à l'élaboration de la stratégie de cyberadministration ainsi qu'aux politiques, directives et autres prescriptions contraignantes s'appliquant à toute l'administration pour la mise en œuvre de la cyberadministration ;
- > Elaborent les projets d'actes législatifs et les directives spécifiques à leur domaine d'activité ;
- > S'assurent que les besoins et les intérêts de leur Direction et des unités administratives subordonnées en matière de cyberadministration soient pris en compte ;
- > Veillent à ce que les unités administratives subordonnées soient en mesure de mettre en œuvre la cyberadministration de manière coordonnée en exploitant les synergies potentielles ;
- > Veillent à ce que le savoir-faire métier et les expériences des unités administratives subordonnées soient mobilisés pour l'aboutissement des projets ;
- > S'assurent que les principales informations de la commission spécialisée de cyberadministration soient transmises aux services concernés et au responsable de l'information de leur Direction ;
- > S'assurent que le responsable de l'information de leur Direction, en collaboration avec le responsable de l'information de la Chancellerie d'Etat, communique tous les faits dignes d'intérêt en matière de cyberadministration survenus dans leur Direction.

### 7.4.3 Service de l'informatique et des télécommunications

Le Service de l'informatique et des télécommunications conseille la commission spécialisée de cyberadministration et les organes de mise en œuvre sur les questions techniques. Il veille à la création des prérequis techniques nécessaires à la réalisation de la stratégie de cyberadministration et examine les projets de cyberadministration quant à leur conformité avec la stratégie informatique. Il prend position sur le document de la stratégie de cyberadministration, sur le plan de mise en œuvre et apporte son soutien à l'élaboration et la gestion du portefeuille de projets.

A ce titre, il met en place une organisation avec les tâches suivantes:

- 
- > Rapporter les besoins dans le domaine des socles techniques à la commission spécialisée de cyberadministration ;
  - > Veiller à la mise en œuvre des socles techniques nécessaires à la réalisation de la stratégie de cyberadministration ;
  - > Qualifier, évaluer et analyser les demandes des services pour les projets de cyberadministration et les transmettre à la commission spécialisée de cyberadministration pour appréciation détaillée et priorisation ;
  - > Gérer le plan de mise en œuvre, le portefeuille de projets et le budget alloué.

#### 7.4.4 Archives de l'Etat de Fribourg

Les Archives de l'Etat ne constituent pas seulement le dépositaire final des archives des organes et autorités de l'Etat de Fribourg mais se mettent de plus à disposition des projets de cyberadministration pour les questions d'archivage de documents, elles :

- > Soutiennent et conseillent la commission spécialisée de cyberadministration et les organes de mise en œuvre sur l'archivage électronique des documents ;
- > Elles indiquent les prérequis en matière d'archivage numérique sur tout projet de cyberadministration ;
- > Sont consultées sur ces questions ;
- > Prennent position sur le document de la stratégie de cyberadministration et sur le plan de mise en œuvre sous l'angle de l'archivage.

#### 7.4.5 Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données / Services juridiques des Directions et de la Chancellerie d'Etat / Service de législation

L'Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données, les services juridiques des Directions ainsi que le Service de législation :

- > Soutiennent et conseillent la commission spécialisée de cyberadministration et les organes de mise en œuvre sur la protection des données et la réglementation juridique ;
- > Sont consultés sur ces questions ;
- > Examinent les actes et les projets préparés par la Direction compétente ;
- > Vérifient ex ante le traitement de données de personnes comportant des risques particuliers en ce qui concerne les droits et libertés des personnes concernées (contrôle préalable) ;
- > Prennent position sur le document de la stratégie de cyberadministration et sur le plan de mise en œuvre sous l'angle de la protection des données et de la réglementation juridique.

#### 7.4.6 Conférence des responsables de l'information à l'Etat de Fribourg

La Conférence des responsables de l'information à l'Etat de Fribourg communique au secrétariat de cyberadministration tous les faits dignes d'intérêt en matière de cyberadministration survenus dans leurs Directions.

### 7.5 Groupes de travail thématiques

Les domaines thématiques des groupes de travail présentent de multiples facettes demandant des compétences métier variées. Les différents groupes seront constitués des personnes métier compétentes et adaptées à la situation dans le cadre de mandats de travail limités dans le temps.

Ces groupes de travail seront institués par la commission spécialisée de cyberadministration.

---

## 7.6 Organes de mise en œuvre

Les organes mettent en œuvre la stratégie au moyen de projets. La mise en œuvre de projets de cyberadministration est du domaine de responsabilité de l'unité administrative en charge de fournir la prestation publique ou de mettre en place l'infrastructure informatique.

### 7.6.1 Unité administrative compétente

Chaque unité administrative en charge de la fourniture de prestations publiques :

- > Est responsable pour le développement et l'exploitation de l'offre de prestations électroniques selon la stratégie de cyberadministration ;
- > Respecte les priorités générales et conditions cadres de l'ensemble du portefeuille ;
- > Propose avec l'aval de sa Direction les projets de cyberadministration ;
- > Pilote le projet ;
- > Respecte les normes, prescriptions et directives de cyberadministration dans la mise en œuvre de l'offre de prestations électroniques ;
- > Elabore ou prépare l'adaptation, avec l'appui des juristes de sa Direction, des bases légales et réglementaires nécessaires ;
- > Informe la commission spécialisée de cyberadministration sur l'offre actuelle de prestations, les actions planifiées et le statut des projets (y compris coûts et délais) ;
- > S'assure que les informations métier importantes du projet en termes de cyberadministration soient communiquées au responsable de la communication de leur Direction.

### 7.6.2 Service de l'informatique et des télécommunications

Le SITel :

- > Agit comme fournisseur de prestations pour la mise en œuvre technique de projets informatiques en relation avec la cyberadministration.

## 7.7 Organes d'exploitation

L'exploitation et la maintenance de l'offre de cyberadministration ainsi que des infrastructures sont de la responsabilité des organes de mise en œuvre, respectivement des Directions, des Services et des unités administratives de la Chancellerie d'Etat.

---

## 8 Ressources

La Confédération, les cantons et les communes conviennent de la grande importance de la cyberadministration.

La marge de manœuvre pour la mise en œuvre de la cyberadministration est toutefois le plus souvent très restreinte en raison des faibles ressources financières et de personnel.

La cyberadministration constitue un canal supplémentaire pour les transactions administratives. Sa mise en place provoque à court et moyen terme un surcroît de coûts, dû aussi au fait qu'il faut préalablement mettre en place les socles techniques, prérequis nécessaires au développement de l'offre de prestations en cyberadministration. Ce surcroît de coûts peut cependant être en partie atténué par une réallocation des moyens existants ou un réaménagement temporel de certains projets, pour autant que possible.

Dès que ces prérequis sont disponibles, en particulier les infrastructures centrales de cyberadministration, les nouvelles offres électroniques peuvent être réalisées à moindres coûts si les principes de **standardisation** et de **mutualisation** sont appliqués. Dès 2015, il faut prévoir également les coûts de personnel pour les nouvelles fonctions de coordination (§ 7.3.4). Compte tenu de la situation financière actuelle de l'Etat, ces coûts de personnel devront vraisemblablement être couverts par une réallocation des moyens.

Eu égard à l'utilité à long terme de la mise en place de la cyberadministration, en particulier d'une administration moderne offrant des prestations de haute qualité, l'Etat de Fribourg soutient cette action par les investissements nécessaires des points de vue financiers et de personnel dans le cadre des budgets.

L'engagement économique et efficace des moyens financiers pour des solutions de cyberadministration est significativement amélioré par le respect de certains principes de travail détaillés au chapitre « [8.3 Principes à respecter pour la réduction des coûts](#) ».

L'organisation de projet concernée devra disposer des forces de travail nécessaires (disponibilité suffisante des personnes compétentes sous l'angle métier ; personnel d'appoint temporaire pour gérer la solution actuelle pendant l'implémentation de la nouvelle; personnel technique, de saisie et juridique pour appuyer le comité de projet).

### 8.1 Budgétisation et financement

Les projets de cyberadministration sont en principe inscrits dans les budgets des entités responsables de la prestation.

En règle générale, ni la commission spécialisée de cyberadministration ni son secrétariat ne disposent de position budgétaire pour le financement de projets.

Les projets transversaux, transitant par plusieurs unités administratives, sont budgétisés d'entente entre les Directions et Services concernés.

#### 8.1.1 Budgétisation des prérequis techniques

Les projets liés aux prérequis techniques, soit la mise en œuvre des socles techniques, sont prioritaires ces prochaines années car ils conditionnent la mise en œuvre efficiente des autres projets d'offre de prestations en permettant l'utilisation mutualisée de ces socles.

Compte tenu de l'importance et de l'urgence de démarrer ces projets de socles techniques au plus vite, il est prévu de leur allouer 5% de l'enveloppe informatique en 2015 et 2016 (2014 : CHF 20.6 millions). Ce pourcentage sera ensuite revu les années suivantes en fonction des besoins et des moyens.

En sus de l'allocation spéciale de l'enveloppe informatique aux projets de socles techniques, certains projets « métier » de cyberadministration pourront éventuellement être lancés en 2015 et 2016 en plus de ceux déjà en cours dans le cadre de l'enveloppe budgétaire informatique.

---

## 8.2 Financement de projets avec les communes

Le financement de projets conjoints avec les communes du canton de Fribourg fera partie intégrante de la convention-cadre (§ 6.3) à établir entre le canton et les communes.

## 8.3 Principes à respecter pour la réduction des coûts

Les différents projets sont examinés selon leur rapport coût – utilité, puis coordonnés et pilotés de manière centrale selon le plan de mise en œuvre.

L'engagement économique et efficace des moyens financiers pour des solutions de cyberadministration est facilité par les principes suivants.

### Optimisation des processus

Avant de mettre en place une nouvelle solution informatique, ou en parallèle à cette dernière, les processus actuels sont examinés et optimisés et si nécessaire au-delà de sa propre Direction voire de l'administration cantonale (par exemple commune et autres partenaires). Les technologies de l'information et des télécommunications facilitent la simplification et la redéfinition des processus.

Cette manière de procéder est la base pour exploiter tout potentiel d'économie dans le cadre d'une réforme de l'Etat. Elle permet également d'augmenter l'utilité et la durée de vie de la solution ainsi que de réduire et cibler les dépenses pour l'application.

Pour autant que judicieux et rentable pour l'administration et les usagers, l'objectif est toujours d'augmenter le degré d'automatisation du traitement des affaires, soit de viser la transaction complètement intégrée. Il n'est cependant pas toujours nécessaire de viser la transaction complètement intégrée, surtout pour des raisons de coûts. Selon les transactions, la seule offre d'information peut en effet suffire pour atteindre le but escompté.

### Coopération

Les projets communs de cyberadministration, si on les compare aux démarches individuelles, permettent par des effets de volumes d'atteindre des avantages au niveau des coûts, du développement et de l'exploitation de solutions de cyberadministration. Il faut dès lors dans le cadre de la planification budgétaire donner la priorité à des projets communs par rapport à des solutions isolées. Ces potentiels de synergie seront mieux exploités par la collaboration au sein de l'administration, avec les communes ainsi qu'avec les autres cantons, en particulier dans le cadre de la stratégie de cyberadministration suisse qui favorise le développement en commun de solutions spécifiques à un domaine métier sous le chapeautage d'un chef de file.

### Réutilisation et mutualisation

La réutilisation ou l'utilisation multiple de solutions cantonales existantes (pour autant que possible du point de vue du droit de licence) ou d'autres autorités permettent un effet d'échelle et ainsi une réduction des coûts.

### Utilisation des infrastructures centrales

Il est nécessaire d'utiliser dans la conception de nouvelles solutions les fonctions et outils informatiques existants tels que par exemple les modules de paiement électronique, les solutions de gestion des formulaires ou encore la gestion centralisée de l'identification de l'utilisateur. Les moyens ne doivent pas être investis dans la mise en place redondante de fonctions informatiques déjà existantes.

### Interopérabilité

Il est nécessaire d'utiliser dans la conception de nouvelles solutions des composants informatiques modulaires ainsi que des formats de données, des interfaces et des protocoles de communication standards.

### Utilisation de produits standards

Il est nécessaire d'utiliser et paramétrer des produits standards plutôt que de procéder à de nouveaux développements onéreux.

---

## 9 Mise en œuvre

La commission spécialisée de cyberadministration, sur la base de la stratégie de cyberadministration, établit un plan de mise en œuvre des projets de cyberadministration comprenant un portefeuille de projets et une feuille de route.

Le portefeuille de projets (§ 9.2) comprend les projets servant à la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration. Il fait partie de ce document (annexe 6). La feuille de route (§ 9.3 - à créer) est un document séparé montrant les projets du portefeuille avec dans l'axe temporel les phases principales et les jalons. Il en résulte une transparence sur la planification des événements et la mise en œuvre des objectifs stratégiques.

Le plan de mise en œuvre est réactualisé tous les ans.

Il se base sur le plan TIC pluriannuel. Il doit permettre de garantir le succès de la mise en place de l'infrastructure centrale et des processus de cyberadministration qui s'y appuient :

- > Réalisation de l'infrastructure centrale de cyberadministration ;
- > Mise en place centralisée de processus pilotes sur cette infrastructure ;
- > Déploiement décentralisé des transactions administratives électroniques (prestations électroniques) sur cette infrastructure.

Ce plan permet de mettre en place l'infrastructure de cyberadministration dans le canton de Fribourg de manière ciblée, coordonnée, efficiente et efficace.

La mise en œuvre est le fait des Directions et de la Chancellerie d'Etat. Les projets et mesures les plus importants sont représentés dans le plan de mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration. L'établissement de ce plan nécessite l'évaluation des projets de cyberadministration. Les outils (critères d'évaluation) pour ce faire sont développés par la commission spécialisée de cyberadministration et mis à disposition des organes de mise en œuvre. Les critères principaux d'évaluation des projets sont définis au chapitre 9.6 « [Critères de qualification et de priorisation](#) ».

### 9.1 Lancement de la mise en œuvre

Un certain nombre de mesures immédiates sont nécessaires pour permettre le démarrage de la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration :

- > la création de la commission spécialisée de cyberadministration, y compris nomination de ses membres ;
- > la création du secrétariat de cyberadministration, y compris engagement de la personne pour ce poste pour le début 2015 ;
- > l'engagement par le SITel du spécialiste technique de cyberadministration pour le début 2015 ;
- > l'analyse par le SITel des socles techniques nécessaires, l'estimation de leurs coûts de mise en œuvre et leur priorisation, en particulier pour 2015 et 2016 ;
- > l'analyse des besoins légaux, en particulier ceux liés aux socles techniques nécessaires pour 2015 et 2016 ;
- > la mise en place par le SITel d'une structure et des processus internes liés à la cyberadministration ;
- > la définition par le secrétariat de cyberadministration des processus et des responsabilités nécessaires à la réalisation de la stratégie.

### 9.2 Portefeuille de projets

Le portefeuille actuel de projets de cyberadministration ([annexe 6](#)) se compose de 61 projets identifiés par le comité de pilotage dans le cadre de l'élaboration de la stratégie. Ce portefeuille sera repris et affiné par la commission spécialisée de cyberadministration, dès qu'elle aura été instituée, pour être mis en œuvre dans le cadre de la stratégie de cyberadministration.

---

Ils sont liés aux objectifs stratégiques (§ 4.4) précédemment définis et contribuent à les atteindre. Le portefeuille comprend 61 projets dont 50 à lancer et 11 en cours qui ont été sélectionnés en fonction de certains critères liés à leur importance et urgence.

Certains projets destinés à couvrir des activités dont le volume annuel a été estimé insuffisant, n'ont pas été retenus. En effet, pour de tels projets, le coût prévisible de leur réalisation a été jugé disproportionné par rapport à leur utilité pour les usagers.

Le portefeuille contient également la liste des 25 projets menés à bien. Leur nombre permet de se rendre compte des efforts déjà consentis dans la cyberadministration par l'Etat de Fribourg même en l'absence d'une stratégie de cyberadministration définie et formalisée.

Chaque projet contient au moins les indications suivantes :

- > Identification et nom du projet ;
- > Genre de projet (prestations ou prérequis) ;
- > Unité administrative, sponsor du projet ;
- > Phase actuelle du projet ;
- > Statut du projet ;
- > Informations sur son étendue et ses coûts (budget total et décliné pour les 5 prochaines années).

Le portefeuille est périodiquement revu, en principe tous les ans. Il est en permanence actualisé par le secrétariat de cyberadministration. Le processus d'actualisation est à synchroniser avec le processus budgétaire de manière à éviter, dans une large mesure, que des opérations soient répétées inutilement.

### 9.3 Feuille de route

La feuille de route (à créer dans un document séparé) présente les projets avec les étapes décisives ainsi que les principaux jalons de la stratégie de cyberadministration dans un calendrier pluriannuel. Elle montre ainsi de façon transparente quels résultats seront obtenus à quelle date et, partant, la progression de l'atteinte des objectifs stratégiques.

La feuille de route est un graphique présentant, pour chaque projet, les informations suivantes :

- > Identification et nom du projet ;
- > Genre de projet (prestations ou prérequis) ;
- > Unité administrative, sponsor du projet ;
- > Déroulement du projet selon un calendrier pluriannuel (champ d'application de la stratégie et plan de mise en œuvre sur 4 à 6 ans), avec grille semestrielle ou trimestrielle ;
- > Principaux jalons du projet.

La feuille de route est périodiquement revue, en principe tous les ans. Elle est en permanence actualisée par le secrétariat de cyberadministration. Le processus d'actualisation est à synchroniser avec le processus budgétaire de manière à éviter que des opérations soient répétées inutilement.

### 9.4 Plan TIC pluriannuel

Le plan TIC pluriannuel constitue la base pour le plan de mise en œuvre des projets de cyberadministration. Les processus pour l'admission et la réalisation de projets de cyberadministration sont les mêmes que pour les autres projets informatiques. La mise en œuvre de projets dans le cadre de la cyberadministration ne constitue pas un nouveau processus.

Les projets de cyberadministration sont donc subordonnés au processus de planification et de budgétisation de ce plan TIC pluriannuel. Tous ces projets de cyberadministration sont regroupés et mentionnés comme projet global dans le plan TIC pluriannuel.

---

Les instruments du chapitre 9 « [Plan de mise en œuvre](#) » permettent un pilotage plus précis que le plan informatique pluriannuel pour la mise en œuvre de la cyberadministration et servent de base pour effectuer le controlling de la stratégie.

## 9.5 Initialisation de nouveaux projets

Les demandes de service de projets de cyberadministration sont formulées par les unités administratives. Les processus que les unités devraient considérer prioritairement dans leurs demandes pour être transformés en solutions transactionnelles électronique simples et sûres sont ceux remplissant les conditions en termes de volume, de rentabilité et de rationalisation et répondant à un besoin réel apportant une augmentation d'efficacité à l'ensemble des acteurs de la prestation.

Le SITel prend en charge la qualification et l'évaluation de ces demandes notamment sous l'angle de la conformité avec la stratégie informatique (et de cyberadministration) et des prérequis techniques (socle technique).

Les demandes qualifiées sont remises aux commissions spécialisées concernées qui apprécient de manière détaillée et décident de la priorité à donner aux demandes sur la base de critères standards (9.6 « [Critères de qualification et de priorisation](#) »).

Le portefeuille de demandes priorisées est soumis à la CIE pour approbation, en tenant compte des ressources financières et humaines à disposition. Les demandes priorisées et approuvées sont alors inscrites dans le portefeuille de projets et le budget nécessaire est planifié.

## 9.6 Critères de qualification et de priorisation

Le SITel qualifie toute demande de service de projets de cyberadministration, en collaboration avec l'unité administrative qui en est à l'origine, selon des critères standards :

- > **Nécessité et conformité légale ou politique**  
La demande peut avoir un caractère obligatoire sur la base d'impératifs légaux. Elle peut également mettre en œuvre une volonté politique (stratégie informatique, stratégie de cyberadministration, plan gouvernemental, etc.) ou être évaluée selon sa conformité avec elle.
- > **Nécessité et conformité technologique**  
La demande peut avoir un caractère obligatoire sur la base d'impératifs technologiques. Elle peut également être évaluée sur la base de sa conformité avec l'orientation technologique voulue.
- > **Utilité pour les administrés**  
La demande permet d'améliorer les prestations offertes aux entreprises et à la population (qualité, délais, accessibilité, simplification de procédures) ou leur disponibilité.
- > **Apport pour l'administration**  
La demande permet d'améliorer l'efficacité de l'administration ou de l'organisation.
- > **Développement durable**  
La demande permet une amélioration de l'impact environnemental de l'unité organisationnelle, une amélioration des conditions-cadre pour l'économie (création d'entreprise, fiscalité, compétitivité de l'économie, innovation, etc.) ou une augmentation de la qualité de vie de la population (santé, prévention, bien-être, sécurité, cadre de vie, intégration, égalité, formation, loisirs, culture, etc.).
- > **Sécurité et stabilité**  
La demande permet d'augmenter la qualité des données, d'accroître la protection des données ou de diminuer un risque majeur dû à la non mise en œuvre de la demande.

Le SITel évalue également les coûts, la charge de travail et les risques de réalisation.

---

De tous ces critères découlent des appréciations quant à l'**obligation** (la demande doit impérativement être mise en œuvre), l'**urgence** (sur la base des échéances) et l'**utilité** de la demande. Ces appréciations permettent d'établir une priorisation et une coordination des demandes.

Les principes prévalant pour le développement et la mise en place de l'infrastructure de cyberadministration sont la **standardisation** et la **mutualisation**. De plus, une infrastructure ne sera, en principe, pas mise en place simultanément pour l'ensemble des unités administratives mais seulement au moment où une demande aura été acceptée et inscrite au portefeuille de projet sur la base d'une demande concrète. Par contre, l'infrastructure pour le cas concret sera mise en place en prévoyant d'ores et déjà des extensions pour d'autres utilisations futures et prévisibles.

## 9.7 Controlling de la stratégie

Pour pouvoir évaluer la stratégie et l'avancement de sa mise en œuvre, la commission spécialisée de cyberadministration :

- > Met en place un contrôle de la stratégie avec un ensemble approprié d'indicateurs ;
- > Définit les processus et les responsabilités ;
- > Évalue les outils de travail nécessaires.

Le contrôle de la stratégie est à harmoniser avec les processus actuels de controlling afin d'éviter des actions redondantes.

Dans le cadre de ce contrôle, sur la base des informations émanant des Directions et de la Chancellerie d'Etat, elle analyse l'environnement de la stratégie et procède régulièrement au relevé de l'état des projets. Sur cette base, un rapport annuel sur l'état de la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration est établi à l'intention de la Commission informatique et du Conseil d'Etat.

Ce rapport comprend :

- > Une information sur l'exhaustivité et la qualité des documents reçus des organes de mise en œuvre pour permettre le contrôle de la stratégie ;
- > Des informations sur la conformité du portefeuille de projets à la stratégie de cyberadministration ;
- > Des informations sur la réalisation des objectifs stratégiques ;
- > Des informations sur l'utilisation de l'offre de cyberadministration et la réponse aux attentes des utilisateurs ;
- > Des informations sur l'état de mise à disposition des prérequis ;
- > Des recommandations pour la période de planification suivante ;
- > Selon les développements observés dans la cyberadministration et les modifications des conditions-cadres, une éventuelle proposition d'adaptation de la stratégie.

Pour que les recommandations ayant des impacts budgétaires soient prises en compte, l'élaboration des rapports doit être coordonnée avec le processus budgétaire.

## 9.8 Soutien à la mise en œuvre

Pour le soutien à la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration, la commission spécialisée de cyberadministration, ensemble avec les commissions et organes de soutien (comme les services juridiques, la Commission informatique, le SITel, les Archives de l'Etat), met à disposition des organes de mise en œuvre des outils (par exemple guide pour la cyberadministration), des prescriptions et des directives appropriées pour la planification et le développement des projets. Cela comprend entre autres des informations sur la conception des processus, la gestion des projets, sur les bases techniques et organisationnelles principales ainsi que des remarques sur des aspects juridiques pour la mise en œuvre de projets.

---

## 9.9 Communication

De manière générale, la communication en matière de cyberadministration se fait par la Chancellerie d'Etat avec l'appui des entités concernées.

Les offres de cyberadministration mises sur pied requièrent d'être communiquées pour être connues puis utilisées par les groupes cibles. L'action de communication doit principalement s'orienter sur les groupes d'intérêts au cœur de ces offres, soit les bénéficiaires des prestations (population, économie), le personnel administratif, les représentants du monde politique et, pour les prestations fournies en commun ou faisant appel à des infrastructures partagées, d'autres administrations et organes de coordination.

Un concept de communication spécifique à la cyberadministration doit être élaboré pour permettre à chaque nouvelle offre la planification des activités nécessaires pour mener à bien cette communication.

Les activités générales de communication sur la stratégie de cyberadministration sont préparées et menées conjointement entre la commission spécialisée de cyberadministration, respectivement le secrétariat de cyberadministration et l'organe de communication de la Chancellerie d'Etat. Les thèmes centraux sont :

- > la communication de la stratégie de cyberadministration et sa mise en œuvre ;
- > l'offre actuelle de prestations ;
- > les projets planifiés ;
- > des informations générales sur la cyberadministration de l'Etat de Fribourg.

Lors de la mise en ligne de nouvelles offres de prestations, la diffusion interne et externe de l'information est réalisée en principe par l'organe de communication de la Chancellerie d'Etat en collaboration avec l'entité administrative responsable et la commission de cyberadministration.

De plus, le thème de la cyberadministration sera également utilisé pour la promotion de l'image générale de l'Etat de Fribourg, voire du canton.

# 10 Annexes

## 10.1 Bibliographie

Titre	Auteur, date d'édition	Lien Web (ces liens peuvent être obsolètes en fonction du temps passé depuis l'édition de ce document)
Bericht zur Umsetzung der E-Government-Strategie des Kantons Zürich 2008–2012	Staatskanzlei des Kantons Zürich Stabsstelle E-Government, Oktober 2012	<a href="http://www.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/thema1/strategie.html">http://www.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/thema1/strategie.html</a>
Catalogue des projets prioritaires de la Confédération État au 26 juin 2014	Direction opérationnelle E-Government Suisse, juin 2014	<a href="http://www.egovernment.ch/umsetzung/00847/index.html?lang=fr">http://www.egovernment.ch/umsetzung/00847/index.html?lang=fr</a>
Cyberadministration : La vision du canton de Genève	Chancellerie d'Etat Canton de Genève, 20.02.2001	<a href="http://www.ge.ch/conseil_etat/1997-2001/ppresse/doc/pointdepresse_20010221_annexe.pdf">http://www.ge.ch/conseil_etat/1997-2001/ppresse/doc/pointdepresse_20010221_annexe.pdf</a>
Convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007 - 2015)	Conseil fédéral, 16.11.2011 Conférence des gouvernements cantonaux, 16.12.2011	<a href="http://www.egovernment.ch/egov/00833/00839/index.html?lang=fr">http://www.egovernment.ch/egov/00833/00839/index.html?lang=fr</a>
E-Government im Kanton Schwyz Bericht an den Kantonsrat	Regierungsrat des Kantons Schwyz, 25.10.2007	<a href="http://www.sz.ch/documents/Government_Strategiebericht.pdf">www.sz.ch/documents/Government_Strategiebericht.pdf</a>
E-Government Kanton Aargau Strategie	Kanton Aargau, 2011	<a href="https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/dfr/dokumente_3/e_government_2/E-GovernmentKantonAargau-Strategie.pdf">https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/dfr/dokumente_3/e_government_2/E-GovernmentKantonAargau-Strategie.pdf</a>
E-Government-Strategie des Kantons Zürich 2013-2016	Regierungsrat des Kantons Zürich, 27.03.2013	<a href="http://www.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/thema1/strategie.html">http://www.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/thema1/strategie.html</a>
E-Government-Strategie Luzern Kanton Luzern und Luzerner Gemeiden	Kanton Luzern Verband Luzerner Gemeinden 09.07.2010	<a href="http://www.egovernment-luzern.ch/-/media/Egovernment_Luzern/Dokumente/Strategie/egovernmentstrategieluzern_2.pdf">http://www.egovernment-luzern.ch/-/media/Egovernment_Luzern/Dokumente/Strategie/egovernmentstrategieluzern_2.pdf</a>
E-Government-Strategie Luzern Umsetzungsplan E-Government Luzern Projektportfolio und Roadmap	Kanton Luzern, 09.07.2010 Verband Luzerner Gemeinden 21.05.2010	<a href="http://www.egovernment-luzern.ch/-/media/Egovernment_Luzern/Dokumente/Umsetzung/umsetzungsplan_2.pdf">http://www.egovernment-luzern.ch/-/media/Egovernment_Luzern/Dokumente/Umsetzung/umsetzungsplan_2.pdf</a>
E-Government-Strategie Kanton Solothurn	Kanton Solothurn Staatskanzlei Stabstelle E-Government	<a href="http://www.so.ch/fileadmin/internet/sk/skegov/dokumente/e-gov-strategie_v11.pdf">http://www.so.ch/fileadmin/internet/sk/skegov/dokumente/e-gov-strategie_v11.pdf</a>

<b>Titre</b>	<b>Auteur, date d'édition</b>	<b>Lien Web (ces liens peuvent être obsolètes en fonction du temps passé depuis l'édition de ce document)</b>
	21.02.2012	
E-Government-Strategie Kanton Thurgau	Kanton Thurgau, 29.05.2009	<a href="http://www.informationsdienst.tg.ch/documents/E_Gov_Strategie.pdf">http://www.informationsdienst.tg.ch/documents/E_Gov_Strategie.pdf</a>
Gesetz über das E-Government Kanton Schwyz	Kantonsrat des Kantons Schwyz, 22.04.2009	<a href="http://www.sz.ch/documents/22-71.pdf">http://www.sz.ch/documents/22-71.pdf</a>
Gesetz über eGovernment und Informatik (eGovG)	Kantonsrat von Appenzell Ausserrhoden, 04.06.2012	<a href="http://www.bgs.ar.ch/frontend/texts_of_law/642">http://www.bgs.ar.ch/frontend/texts_of_law/642</a>
Gutachten Haftung der Stadt Zürich für Open Government Data	Laux Lawyers Zürich, 18.05.2012	<a href="http://data.stadt-zuerich.ch/content/dam/stzh/portal/Deutsch/OGD/Dokumente/OGD-Gutachten_pub.pdf">http://data.stadt-zuerich.ch/content/dam/stzh/portal/Deutsch/OGD/Dokumente/OGD-Gutachten_pub.pdf</a>
Katalog priorisierter Vorhaben Kanton Thurgau	Staatskanzlei Informationsdienst, 16.07.2019	<a href="http://www.informationsdienst.tg.ch/documents/Katalog_priorisierte_Vorhaben_TG.pdf">http://www.informationsdienst.tg.ch/documents/Katalog_priorisierte_Vorhaben_TG.pdf</a>
Manuel pratique de cyberadministration, mai 2009	Direction opérationnelle E-Government Suisse Unité de stratégie informatique de la Confédération USIC, mai 2009	<a href="http://www.egovernment.ch/hilfsmittel/00869/index.html?lang=fr">http://www.egovernment.ch/hilfsmittel/00869/index.html?lang=fr</a>
Rahmenvereinbarung über die E-Government-Zusammenarbeit von Kanton und Gemeinde	Staatskanzlei Thurgau	<a href="http://www.informationsdienst.tg.ch/documents/Rahmenvereinbarung_3_gov.pdf">http://www.informationsdienst.tg.ch/documents/Rahmenvereinbarung_3_gov.pdf</a>
Rahmenvereinbarung zwischen dem Kanton Aargau und den Gemeindepersonal-Fachverbänden des Kantons Aargau	Kanton Aargau Gemeindepersonal Fachverbände, 31.10.2012	<a href="https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/dfr/dokumente_3/e_government_2/E-Government_Aargau_-_Rahmenvereinbarung.pdf">https://www.ag.ch/media/kanton_aargau/dfr/dokumente_3/e_government_2/E-Government_Aargau_-_Rahmenvereinbarung.pdf</a>
Rahmenvereinbarung zwischen Kanton und Verband Luzerner Gemeinden (VLG) für die Umsetzung der E-Government-Strategie Luzern	Regierungsrat Kanton Luzern, 06.12.2006 Verband Luzerner Gemeinden, 29.11.2006	<a href="http://www.egovernment-luzern.ch/-/media/Egovernment_Luzern/Dokumente/Grundlagen/rahmenvereinbarung.pdf">http://www.egovernment-luzern.ch/-/media/Egovernment_Luzern/Dokumente/Grundlagen/rahmenvereinbarung.pdf</a>
Simplifier la vie des entreprises Message relatif à la loi fédérale sur la suppression et la simplification de procédures d'autorisation	Conseil fédéral, 08.12.2006	<a href="http://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2007/311.pdf">http://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2007/311.pdf</a>
Städtische Open Government Data-Policy	Ville de Zurich, 24.05.2012	<a href="http://data.stadt-">http://data.stadt-</a>

Titre	Auteur, date d'édition	Lien Web (ces liens peuvent être obsolètes en fonction du temps passé depuis l'édition de ce document)
Informatik-Handbuch		<a href="http://zuerich.ch/content/dam/stzh/portal/Deutsch/OGD/Dokumente/Stadt_Zuerich_OGD_Policy_V1.0.pdf">zuerich.ch/content/dam/stzh/portal/Deutsch/OGD/Dokumente/Stadt_Zuerich_OGD_Policy_V1.0.pdf</a>
Stratégie suisse de cyberadministration (« E-Government »)	Conseil fédéral, 24.01.2007	<a href="http://www.egovernment.ch/egov/00833/00834/index.html?lang=fr">http://www.egovernment.ch/egov/00833/00834/index.html?lang=fr</a>
Stratégie en matière de libre accès aux données publiques en Suisse pour les années 2014 à 2018	Conseil fédéral, 16.04.2014	<a href="http://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2014/3347.pdf">http://www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2014/3347.pdf</a>
Stratégie e-VD 2012-2017 En vue du déploiement des prestations électroniques dans le canton de Vaud	Conseil d'Etat du canton de Vaud, 30.05.2012	<a href="http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/territoire/communes/Cyberadministration/strategie_e-VD_120620.pdf">http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/territoire/communes/Cyberadministration/strategie_e-VD_120620.pdf</a>
Umsetzungsplan zur E-Government-Strategie des Kantons Zürich 2013-2016	Staatskanzlei des Kantons Zürich E-government, 27.03.2013	<a href="http://www.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/thema1/strategie.html">http://www.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/thema1/strategie.html</a>

## 10.2 Acronymes

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
ACF	Association des communes fribourgeoises
AEF	Archives de l'Etat de Fribourg
ANS	Accord de niveau de service
ASP	Application Service Provider (fournisseur de services d'applications ou fournisseur de services en ligne)
ATPrD	Autorité cantonale de la transparence et de la protection des données
BEF	Bureau de l'égalité hommes-femmes et de la famille
BPM <sup>1)</sup>	Business Process Modeling (modélisation des processus métier ou modélisation des processus d'affaires ou modélisation des processus d'entreprise)
BPM <sup>2)</sup>	Business Process Management (gestion des processus métier ou gestion des processus d'affaires ou gestion de processus d'entreprise)
CdC	Conférence des gouvernements cantonaux
CDIP	Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique
CDS	Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé
CECO	Centre de coordination pour l'archivage à long terme de documents électroniques
CIE	Commission informatique de l'Etat
CMS	Content management system (système de gestion de contenu – SGC – ou logiciel de gestion de contenu)
CPCh	Caisse publique de chômage
CPPEF	Caisse de prévoyance du personnel de l'Etat de Fribourg
CRIF	Conférence des responsables de l'information de l'Etat de Fribourg
CSG	Conférence des secrétaires généraux de l'Etat
CSI <sup>1)</sup>	Conférence suisse sur l'informatique
CSI <sup>2)</sup>	Conférence suisse des impôts
Cst.	Constitution
DCI	Dossier Collaborateur Informatisé
EB	Etablissements de Bellechasse
EBPP	Electronic Bill (ou Billing) Presentment and Payment (présentation et paiement électronique de facture)
EBS	Event Bus Suisse

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
ECAB	Etablissement cantonal d'assurance des bâtiments
ECAS	Etablissement cantonal des assurances sociales
eCH	Association eCH
ERP	Enterprise Resource Planning (progiciel de gestion intégré - PGI)
FriPers	Fribourg Personnes (registre cantonal des habitants)
G2B	Government to Business (gouvernement à entreprise)
G2C	Government to Citizen (gouvernement à citoyen)
G2G	Government to Government (gouvernement à gouvernement)
G2O	Government to Organization
GED	Gestion électronique des documents
GEVER	Elektronische Geschäftsverwaltung (voir gestion des processus par voie électronique)
G-I	Government internal (interne au gouvernement)
HAE	Harmonisation des systèmes d'information pour l'Administration des Ecoles (HarmAdminEcoles)
HEdS-FR	Haute Ecole de santé Fribourg
HEF-TG	Haute Ecole fribourgeoise de technique et de gestion
HEF-TS	Haute Ecole fribourgeoise de travail social
HEP FR	Haute Ecole pédagogique Fribourg
HERMES	Handbuch der elektronischen Rechenzentren der Bundes, Methode zur Entwicklung von Systemen (manuel des centres de calcul électroniques de la Confédération, une méthode pour le développement de systèmes)
HFR	Hôpital fribourgeois
IAG	Institut agricole de l'Etat de Fribourg
IAM	Identity and Access Management (gestion de l'identité et de l'accès)
ICP	Infrastructure à clés publiques (voir PKI)
IDE	Numéro d'Identification Des Entreprises
IF	Inspection des finances
IGC	Infrastructure de gestion de clés (voir Public Key Infrastructure - PKI)
IPSec	Internet Protocol Security ou IP Security (ensemble de protocoles utilisant des algorithmes permettant le transport de données sécurisées sur un réseau)
ISB	Informatiksteuerungsorgan des Bundes (unité de pilotage informatique de la Confédération – UPIC, auparavant nommée unité de stratégie informatique de la

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
	Confédération - USIC)
IT	Information Technology (technologies de l'information)
ITIL	IT Infrastructure Library (collection de livres qui recense, synthétise et détaille les meilleures pratiques applicables à tous types d'organisations fournissant des services à une organisation d'affaires)
ITU	International Telecommunication Union (Union internationale des télécommunications – UIT)
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol (protocole d'accès aux annuaires léger)
LHand	Loi fédérale sur l'égalité pour les handicapés
LPrD	Loi cantonale sur la protection des données
OCMS	Office cantonal du matériel scolaire
OCN	Office de la circulation et de la navigation
OFS	Office fédéral de la statistique
OGD	Open Government Data (données publiques ouvertes)
OoB	Out-of-Band (hors bande)
ORP	Offices régionaux de placement
OTP	One Time Password (mot de passe à usage unique qui n'est valable que pour une session ou une transaction)
PGI	Progiciel de gestion intégré
PKI	Public Key Infrastructure (infrastructure à clés publiques – ICP – ou infrastructure de gestion de clés - IGC)
PPP	Public Private Partnership (partenariat public-privé)
PREF	Préfectures
RACI	R : Responsable, A : Accountable, C : Consulted, I : Informed (matrice des responsabilités)
RFID	Radio Frequency Identification (identification par radio fréquence)
RFSM	Réseau fribourgeois de santé mentale
RPC	Remote Procedure Call (appel de procédure distante)
RS	Recueil systématique du droit fédéral
RSF	Recueil systématique de la législation fribourgeoise
RSS	Really Simple Syndication (agrégation vraiment simple ou syndication vraiment simple)
SaaS	Software as a Service (voir logiciel en tant que service)
SAE	Système d'archivage électronique

<b>Abréviation</b>	<b>Signification</b>
SAGA.ch	Standards Architekturen für eGovernment Anwendungen Schweiz (normes et architectures pour les applications de cyberadministration en Suisse)
SAN	Storage Area Network (réseau de stockage mutualisé)
Sanima	Etablissement d'assurance des animaux de rente
sedex	secure data exchange (échange sécurisé de données)
SGC	Système de gestion de contenu (voir Content Management System - CMS)
SGML	Standard Generalized Markup Language (langage normalisé de balisage généralisé)
SI	Système d'information
SIK	Schweizerische Informatikkonferenz (voir Conférence suisse sur l'informatique - CSI)
simap	Système d'information sur les marchés publics
SITel	Service de l'informatique et des télécommunications
SLA	Service Level Agreement (accord de niveau de service ou contrat de niveau de service)
SLeg	Service de législation
S/MIME	Secure/Multipurpose Internet Mail Extension (extensions du courrier électronique à but multiples et sécurisées)
SOA	Service Oriented Architecture (architecture orientée services)
SOAP	Simple Object Access Protocol (protocole simple d'accès aux objets)
SSL/TLS	Secure Socket Layer/Transport Layer Security (couche sécurisée de connecteur réseau ou couche sécurisée d'interface de connexion / sécurité de la couche de transport)
SWOT	Strength, Weakness, Opportunity, Threat (FFOM - Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)
TCP	Transmission Control Protocol (protocole de contrôle de transmission)
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UIT	Union internationale des télécommunications (voir International Telecommunication Union - ITU)
UPIC	Unité de pilotage informatique de la Confédération
USIC	Unité de stratégie informatique de la Confédération
VPN	Virtual Private Network (réseau privé virtuel)
XML	Extensible Markup Language (langage de balisage extensible)
ZeGo	Zufriedenheit im eGovernment (satisfaction avec l'e-Government)

---

## 10.3 Glossaire

Terme	Signification
Accord de niveau de service	Voir Service Level Agreement
Application Service Provider	Voir Logiciel en tant que service
Architecture orientée services	Voir Service oriented architecture
Archivage numérique	<p>L'archivage numérique désigne l'ensemble des actions, outils et méthodes visant à identifier, recueillir, classer et conserver des informations, en vue de consultations ultérieures, sur un support électronique adapté et sécurisé, pour la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales ou des besoins d'information (notamment de mémoire) et de preuve. L'archivage numérique doit en outre garantir l'authenticité des preuves archivées et assurer l'intelligibilité sur le long terme des documents conservés, notamment par le remplacement régulier des supports physiques ainsi que par des migrations des formats.</p>
Association eCH	<p>eCH est une association qui développe, adopte et promeut les normes applicables à la cyberadministration sur une plateforme.</p> <p>Elle facilite la collaboration électronique entre les autorités elles-mêmes de même qu'entre les autorités et les entreprises, organisations, institutions de recherche et d'enseignement ainsi que les particuliers, dans la mesure où elle adopte et coordonne des normes.</p> <p>Une norme eCH est un document établi et approuvé par eCH.</p> <p>Ces recommandations consistent notamment en normes techniques d'interopérabilité, normes procédurales, modèles conceptuels de données, définitions en matière de format et de données, précisions quant aux normes internationales existantes, ou descriptions de bonnes pratiques pouvant être utiles à de nouveaux projets de cyberadministration.</p> <p>Les normes ont valeur de recommandations et sont mises à disposition gratuitement.</p>

Terme	Signification
Cloud Computing	<p>Le Cloud Computing ou Cloud (« nuage » en français) désigne un ensemble de processus qui consiste à utiliser la puissance de calcul et/ou de stockage de serveurs informatiques distants à travers un réseau, généralement internet.</p> <p>Selon la définition du National Institute of Standards and Technology (NIST), le Cloud Computing est l'accès via un réseau de télécommunications, à la demande et en libre-service, à des ressources informatiques partagées configurables. Il s'agit donc d'une dématérialisation de l'infrastructure informatique.</p> <p>Le Cloud Computing est un basculement de tendance : au lieu d'obtenir de la puissance de calcul par acquisition de matériel et de logiciel, le consommateur se sert de puissance mise à disposition par un fournisseur via internet.</p> <p>Les caractéristiques essentielles d'un nuage sont la disponibilité mondiale en self-service, l'élasticité, l'ouverture, la mutualisation et le paiement à l'usage.</p>
Communication <sup>1)</sup>	Désigne le degré d'extension de l'interaction électronique, reposant par exemple sur des formulaires en ligne ou le courrier électronique.
Communication <sup>2)</sup>	La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique.
comparis	comparis.ch est le comparateur sur internet n°1 en Suisse. Sur www.comparis.ch, les consommateurs peuvent mettre en parallèle facilement et rapidement services et tarifs des caisses maladie, des assurances, des banques, des opérateurs de téléphonie, des prestataires immobiliers, des concessionnaires automobiles et moto ainsi que des supermarchés. Grâce aux comparatifs et aux évaluations de comparis.ch, le consommateur est à même d'opter directement pour le prestataire proposant le meilleur rapport qualité-prix.
Content Management System	Voir système de gestion de contenu (SGC)
Cyberadministration	Désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par le gouvernement et les administrations publiques.
Digital Natives	Les Digital Natives représente les jeunes ayant grandi avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication. On peut les opposer aux personnes dites « immigrantes » dans la technologie numérique, qui sont des individus d'un certain âge, habitués au format papier et qui doivent se familiariser au numérique, notamment en utilisant des outils informatiques.
Données publiques ouvertes	Voir Open Government Data
Electronic Bill Presentment and Payment	Facture électronique (p. ex. de PayNet ou yellownet) en lieu et place d'un bulletin de versement sous forme papier.
Enterprise Resource Planning	Progiciel de gestion intégré pour la planification en entreprise (p. ex. SAP, NEST, Abacus).
e-signature	Voir signature numérique (le terme est à éviter en français)

<b>Terme</b>	<b>Signification</b>
	La Suisse comporte plusieurs plateformes d'échange de données (également appelées bus) qui permettent, tout comme sedex par exemple, d'échanger des données de manière électronique.
Event Bus Suisse	Afin de pouvoir relier ces différentes plateformes d'échange de données entre elles, l'UPIC a mis sur pied le concept « EBS (Event Bus Suisse) » qui désignera un grand bus virtuel composé en réalité de différents bus interconnectés. L'idée est de transférer des messages au-delà des limites d'un bus (messages inter-bus), tout en offrant une traçabilité et un chiffrement de bout en bout à travers les différents bus interconnectés.
Extensible Markup Language	L'Extensible Markup Language (langage de balisage extensible) est un langage informatique de balisage générique qui dérive du SGML.  Cette syntaxe est dite « extensible » car elle permet de définir différents espaces de noms, c'est-à-dire des langages avec chacun leur vocabulaire et leur grammaire, comme XHTML, XSLT, RSS, SVG... Elle est reconnaissable par son usage des chevrons (< >) encadrant les balises.
FriPers	Plateforme informatique de l'Etat de Fribourg qui contient les données harmonisées de toutes les personnes habitant dans les 163 communes du canton, données accessibles à l'administration cantonale et communale dans tout le canton.
Flux opérationnel	Voir Workflow
Gestion électronique des documents (GED)	La gestion électronique des documents (GED ou EDM pour Electronic Document Management en anglais) désigne un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation. Le terme GED désigne également les logiciels permettant la gestion de ces contenus documentaires.  La GED met principalement en œuvre des systèmes d'acquisition (exemple d'utilisation : la numérisation de masse de documents papiers), d'indexation, de classement, de gestion et stockage, d'accès (navigation et recherche) et de consultation des documents. La GED participe aux processus de travail collaboratif, de capitalisation et d'échanges d'informations. Elle prend en compte le besoin de gestion des documents selon leur cycle de vie, de la création à l'archivage en passant par la gestion des différentes versions.  Une GED dispose de fonctions de classement / navigation et également d'un moteur de recherche qui permettent de retrouver les contenus gérés, au moyen de vues, de recherches structurées ou plein texte ("full text").  Il existe 4 étapes majeures dans la gestion électronique des documents : acquisition, classement, stockage et diffusion.
Government to Business	Relations par voie électronique entre l'administration et les entreprises. Dans le présent document la notion de G2B inclut également les organisations à but non lucratif. D'autres publications utilisent aussi le sigle G2O, Government to Organisation.
Government to Citizen	Relations par voie électronique entre l'administration et les citoyens.
Government to Government	Relations par voie électronique entre différentes administrations, par exemple entre communes et canton.

<b>Terme</b>	<b>Signification</b>
Gestion des processus par voie électronique (GEVER)	La gestion des processus par voie électronique signifie la gestion électronique de l'entreprise. GEVER permet simultanément le traitement efficace des dossiers par une gestion systématique et la mise à disposition rapide des informations.
Government internal	Relations par voir électronique à l'interne d'une administration
Identity and Access Management	Gestion des identités et des accès
Information	Mise à disposition d'informations statiques ou dynamiques.
Informatique en nuage	Voir Cloud computing
International Telecommunication Union	<p>L'Union internationale des télécommunications (UIT, ou en anglais International Telecommunication Union ou ITU) est l'agence des Nations unies pour le développement spécialisé dans les technologies de l'information et de la communication, basée à Genève (Suisse).</p> <p>L'UIT, au sein de laquelle les États et le secteur privé se coordonnent, est chargée de la réglementation et de la planification des télécommunications dans le monde, elle établit les normes de ce secteur et diffuse toutes les informations techniques nécessaires pour permettre l'exploitation des services mondiaux de télécommunications.</p> <p>Dans ce cadre, elle gère aussi l'attribution des bandes de fréquences radioélectriques pour la communication hertzienne (IFRB, « International Frequency Registration Board »), et assigne les orbites aux satellites envoyés dans l'espace.</p> <p>Son domaine de compétence s'étend aussi à l'internet haut débit, aux dernières technologies de communications sans fil, à la navigation maritime et aéronautique, à la météorologie par satellite, à la convergence fixe-mobile, à l'accès à internet, aux données, à la voix, à la télédiffusion et aux réseaux mobiles de nouvelle génération.</p>
IP Security	Série de protocoles complémentaires TCP/IP visant à sécuriser le transport de données (alternative à SSL).
IT Infrastructure Library	Modèle de processus d'exploitation de systèmes informatiques.
Langage de balisage extensible	Voir Extensible Markup Language
Lightweight Directory Access Protocol	Protocole de consultation et d'accès à des services d'annuaires.

Terme	Signification
Logiciel en tant que service	<p>Le logiciel en tant que service ou Software as a Service (SaaS) est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur. Les clients ne paient pas de licence d'utilisation pour une version, mais utilisent généralement gratuitement le service en ligne ou payent un abonnement récurrent.</p> <p>Le logiciel en tant que service (SaaS) est donc la livraison conjointe de moyens, de services et d'expertise qui permettent aux entreprises d'externaliser intégralement un aspect de leur système d'information (messagerie, sécurité...) et de l'assimiler à un coût de fonctionnement plutôt qu'à un investissement. Le contrat de services est essentiel pour définir le niveau de qualité de service (SLA).</p>
Matrice des responsabilités (RACI)	<p>Le logiciel en tant que service (SaaS) peut être vu comme l'équivalent commercial de l'architecture orientée service (SOA). Le terme SaaS (logiciel en tant que service) remplace les termes ASP (Application Service Provider) ou encore « On Demand », précédemment employés.</p> <p>Cette matrice indique les rôles et les responsabilités des intervenants au sein de chaque processus et activité. La matrice RACI donne une vision simple et claire de qui fait quoi dans le projet, en permettant d'éviter une redondance de rôles ou une dilution des responsabilités.</p>
Mashup	<p>Une application composite (ou mashup ou encore mash-up) est une application qui combine du contenu ou du service provenant de plusieurs applications plus ou moins hétérogènes.</p> <p>On parle de mashup dans le cadre d'une superposition de deux images provenant de sources différentes, superposition de données visuelles et sonores différentes par exemple dans le but de créer une expérience nouvelle.</p> <p>Dans le cas de site web, le principe d'un mashup est donc d'agrèger du contenu provenant d'autres sites, afin de créer un site nouveau.</p> <p>Les applications composites de présentation constituent le type le plus connu, dont le meilleur exemple est donné par les nombreuses applications Google Maps. Elles combinent des éléments provenant de sources multiples en masquant ce fait derrière une interface graphique unifiée simple.</p>
Média social	Voir réseau social
Natifs numériques	Voir Digital Natives
One Time Password	Mot de passe à usage unique.

Terme	Signification
Open Government Data	<p>Une donnée ouverte est une donnée numérique d'origine publique ou privée. Elle est produite par une collectivité ou un service public (éventuellement délégué). Elle est diffusée de manière structurée selon une méthodologie et une licence ouverte garantissant son libre accès et sa réutilisation par tous, sans restriction technique, juridique ou financière.</p> <p>L'ouverture des données (en anglais open data) représente à la fois un mouvement, une philosophie d'accès à l'information et une pratique de publication de données librement accessibles et exploitables.</p> <p>Elle s'inscrit dans une tendance qui considère l'information publique comme un bien commun dont la diffusion est d'intérêt public et général.</p>
Out-of-Band	Mesures de protection consistant à vérifier les données d'utilisateur au moyen d'un autre système technique.
Partenariat public-privé	Voir Public Private Partnership
Prérequis	Elément rendant possible ou facilitant la fourniture de prestations électroniques (p. ex. prérequis légaux, techniques ou organisationnels). Facteur de réussite stratégique du développement de la cyberadministration.
Public Key Infrastructure	<p>Une infrastructure à clés publiques (ICP) ou infrastructure de gestion de clés (IGC) ou encore Public Key Infrastructure (PKI), est un ensemble de composants physiques (des ordinateurs, des équipements cryptographiques logiciels ou matériel type HSM ou encore des cartes à puces), de procédures humaines (vérifications, validation) et de logiciels (système et application) en vue de gérer le cycle de vie des certificats numériques ou certificats électroniques.</p> <p>Une infrastructure à clés publiques (ICP) délivre des certificats numériques. Ces certificats permettent d'effectuer des opérations cryptographiques, comme le chiffrement et la signature numérique qui offrent les garanties suivantes lors des transactions électroniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• confidentialité : elle garantit que seul le destinataire (ou le possesseur) légitime d'un bloc de données ou d'un message peut en avoir une vision intelligible ;</li> <li>• authentification : elle garantit à tout destinataire d'un bloc de données ou d'un message ou à tout système auquel tente de se connecter un utilisateur l'identité de l'expéditeur ou de l'utilisateur en question ;</li> <li>• intégrité : elle garantit qu'un bloc de données ou qu'un message n'a pas été altéré, accidentellement ou intentionnellement ;</li> <li>• non-répudiation : elle garantit à quiconque que l'auteur d'un bloc de données ou d'un message ne peut renier son œuvre, c'est-à-dire prétendre ne pas en être l'auteur.</li> </ul> <p>Les ICP permettent l'obtention de ces garanties par l'application de processus de vérification d'identité rigoureux et par la mise en œuvre de solutions cryptographiques fiables (éventuellement évaluées), conditions indispensables à la production et à la gestion des certificats électroniques.</p>

Terme	Signification
Public Private Partnership	<p>Le partenariat public-privé (PPP) est un mode de financement par lequel une autorité publique fait appel à des prestataires privés pour financer et gérer un équipement assurant ou contribuant au service public. Le partenaire privé reçoit en contrepartie un paiement du partenaire public et/ou des usagers du service qu'il gère. Ce mode de financement est présent dans de nombreux pays sous des formes variées.</p> <p>Toutefois on utilise en général l'expression de « partenariat public-privé » pour désigner des projets plus récents, dans la lignée des contrats d'initiative de financement privé (en) (en anglais Private Finance Initiative) apparus en Grande-Bretagne depuis 1992, contrats dont se sont inspirés de nombreux pays. Un exemple typique de partenariat public-privé consiste pour un entrepreneur privé à construire un hôpital public dont il gèrera ensuite les activités non médicales.</p>
Radio Frequency Identification	<p>La radio-identification, le plus souvent désignée par le sigle RFID (de l'anglais radio frequency identification), est une méthode pour mémoriser et récupérer des données à distance en utilisant des marqueurs appelés « radio-étiquettes » (« RFID tag » ou « RFID transponder » en anglais).</p> <p>Les radio-étiquettes sont de petits objets, tels que des étiquettes autoadhésives, qui peuvent être collés ou incorporés dans des objets ou produits et même implantés dans des organismes vivants (animaux, corps humain). Les radio-étiquettes comprennent une antenne associée à une puce électronique qui leur permet de recevoir et de répondre aux requêtes radio émises depuis l'émetteur-récepteur. Ces puces électroniques contiennent un identifiant et éventuellement des données complémentaires.</p> <p>Cette technologie d'identification peut être utilisée pour identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les objets, comme avec un code-barres (on parle alors d'étiquette électronique) ;</li> <li>• les personnes, en étant intégrée dans les passeports, carte de transport, carte de paiement (on parle alors de carte sans contact) ;</li> <li>• les carnivores domestiques (chats, chiens et furets) dont l'identification RFID est obligatoire dans de nombreux pays, en étant implantée sous la peau. C'est également le cas de manière non obligatoire pour d'autres animaux de compagnie ou d'élevage (on parle alors de puce sous-cutanée).</li> </ul>
Remote Procedure Call	<p>En informatique et en télécommunication, RPC (Remote Procedure Call) est un protocole réseau permettant de faire des appels de procédures sur un ordinateur distant à l'aide d'un serveur d'applications. Ce protocole est utilisé dans le modèle client-serveur pour assurer la communication entre le client, le serveur et des éventuels intermédiaires.</p> <p>Un RPC est initié par le client qui envoie un message de requête à un serveur distant connu pour exécuter une procédure spécifique avec des paramètres spécifiques. Le serveur distant envoie une réponse au client et l'application continue son déroulement.</p>

Terme	Signification
Réseau social	<p>Un réseau social est un ensemble de sujets tels que des individus ou des organisations, reliés entre eux par des liens créés lors d'interactions sociales. Il se représente par une structure ou une forme dynamique d'un groupement social.</p> <p>L'expression « médias sociaux » recouvre les différentes activités qui intègrent la technologie, l'interaction sociale (entre individus ou groupes d'individus), et la création de contenu. Les médias sociaux utilisent l'intelligence collective dans un esprit de collaboration en ligne. Par le biais de ces moyens de communication sociale, des individus ou des groupes d'individus qui collaborent créent ensemble du contenu web, organisent ce contenu, l'indexent, le modifient ou le commentent, le combinent avec des créations personnelles.</p> <p>Les médias sociaux utilisent de nombreuses techniques, telles que les flux RSS et autres flux de syndication web, les blogues, les wikis, le partage de photos (Flickr), le vidéo-partage (YouTube), les podcasts, les réseaux sociaux, le bookmarking collaboratif, les mashups, les mondes virtuels, les microblogues, et plus encore.</p> <p>Certains « réseaux sociaux » sur internet regroupent des amis de la vie réelle. D'autres aident à se créer un cercle d'amis, à trouver des partenaires commerciaux, un emploi ou autres. Il s'agit de services de réseautage social, comme EntreNousNetwork, Facebook, Twitter, Identi.ca, MySpace, Mupiz, Viadeo, Instagram, LinkedIn, Xing, Blupps, Weebluzz ou Pheed</p>
Sans rupture de médias	Indique que le processus métier se déroule entièrement sans passage d'un support d'informations électronique à un support papier ou inversement.
secure data exchange	<p>sedex (secure data exchange) est une plateforme permettant l'échange sécurisé de fichiers de manière asynchrone comprenant un serveur central et des clients appelés « Adaptateur sedex».</p> <p>Cette plateforme permet aux participants d'échanger des données de manière sécurisée. A la différence des systèmes de mailing habituels, ce système, qui communique de manière asynchrone, permet d'échanger simultanément un très grand nombre de messages. sedex peut être utilisé dans d'autres domaines, même s'il est réservé en priorité aux applications entrant dans le cadre de l'e-Government.</p>
Secure Socket Layer/Transport Layer Security	Technologies de sécurité destinées à protéger les protocoles d'applications sous TCP.
Service Level Agreement	Accord de niveau de service (ANS), conclu entre le fournisseur et l'utilisateur des prestations.

Terme	Signification
Service Oriented Architecture	<p>L'architecture orientée services (calque de l'anglais Service Oriented Architecture, SOA) est une forme d'architecture de médiation qui est un modèle d'interaction applicative qui met en œuvre des services (composants logiciels) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avec une forte cohérence interne (par l'utilisation d'un format d'échange pivot, le plus souvent XML) ;</li> <li>• des couplages externes « lâches » (par l'utilisation d'une couche d'interface interopérable, le plus souvent un service web WS-*).</li> </ul> <p>L'architecture orientée service représente un moyen technique d'intégration des divers systèmes d'information de l'entreprise considérant chaque ressource informatique comme un service.</p> <p>La notion d'interface est importante dans l'approche orientée service. En effet, elle représente le point d'entrée unique vers les fonctionnalités de la solution logicielle et assure la communication grâce à l'échange de messages. Chaque message est porteur de la sémantique particulière à la solution logicielle. De plus ce message est rédigé dans un langage compréhensible aux deux parties en présence. Les services proposés d'une architecture agile décrivent la structure des messages qu'ils attendent du client.</p>
Services	Fonctions informatiques
Signature digitale	<p>Terme à éviter car pouvant être confondu avec la photo d'une signature manuscrite soit une signature manuscrite numérisée. Voir signature numérique</p> <p>La signature électronique (parfois appelée signature numérique) est un mécanisme permettant de garantir l'intégrité d'un document électronique et d'en authentifier l'auteur, par analogie avec la signature manuscrite d'un document papier. Elle se différencie de la signature écrite par le fait qu'elle n'est pas visuelle, mais correspond à une suite de nombres. Un mécanisme de signature numérique doit présenter les propriétés suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il doit permettre au lecteur d'un document d'identifier la personne ou l'organisme qui a apposé sa signature.</li> <li>• Il doit garantir que le document n'a pas été altéré entre l'instant où l'auteur l'a signé et le moment où le lecteur le consulte.</li> </ul>
Signature électronique	<p>Pour cela, les conditions suivantes doivent être réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Authentique : L'identité du signataire doit pouvoir être retrouvée de manière certaine.</li> <li>• Infalsifiable : La signature ne peut pas être falsifiée. Quelqu'un ne peut se faire passer pour un autre.</li> <li>• Non réutilisable : La signature n'est pas réutilisable. Elle fait partie du document signé et ne peut être déplacée sur un autre document.</li> <li>• Inaltérable : Un document signé est inaltérable. Une fois qu'il est signé, on ne peut plus le modifier.</li> <li>• Irrévocable : La personne qui a signé ne peut le nier.</li> </ul>

<b>Terme</b>	<b>Signification</b>
Signature numérique	Voir signature électronique. Il vaut mieux privilégier la terminologie signature électronique car c'est celle utilisée dans la législation fédérale.
Simple Object Access Protocol	<p>SOAP (ancien acronyme de Simple Object Access Protocol) est un protocole de RPC orienté objet bâti sur XML. Il permet la transmission de messages entre objets distants, ce qui veut dire qu'il autorise un objet à invoquer des méthodes d'objets physiquement situés sur un autre serveur. Le transfert se fait le plus souvent à l'aide du protocole HTTP, mais peut également se faire par un autre protocole, comme SMTP.</p> <p>Le protocole SOAP est composé de deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une enveloppe, contenant des informations sur le message lui-même afin de permettre son acheminement et son traitement,</li> <li>• un modèle de données, définissant le format du message, c'est-à-dire les informations à transmettre.</li> </ul>
Standards Architekturen für eGovernment Anwendungen Schweiz	Architectures standard pour applications de cyberadministration en Suisse : ensemble de règles fixant des protocoles de communication et des formats de données destinés à assurer l'interopérabilité des systèmes informatiques.
Storage Area Network	Réseau de stockage.
Strength, Weakness, Opportunity, Threat	Forces, faiblesses, opportunités, menaces
Système d'archivage électronique (SAE)	Système d'information qui intègre les documents et les données, les organise, les gère et les rend accessibles à terme.

Terme	Signification
Système de gestion de contenu (SGC)	<p data-bbox="472 292 2000 355">Un système de gestion de contenu ou SGC (Content Management System ou CMS) est une famille de logiciels destinés à la conception et à la mise à jour dynamique de sites Web ou d'applications multimédia. Ils partagent les fonctionnalités suivantes :</p> <ul data-bbox="524 395 1912 655" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="524 395 1391 427">• ils permettent à plusieurs individus de travailler sur un même document ;</li> <li data-bbox="524 429 1912 493">• ils fournissent une chaîne de publication (workflow) offrant par exemple la possibilité de mettre en ligne le contenu des documents ;</li> <li data-bbox="524 494 1435 526">• ils permettent de séparer les opérations de gestion de la forme et du contenu ;</li> <li data-bbox="524 528 1861 560">• ils permettent de structurer le contenu (utilisation de FAQ, de documents, de blogs, de forums de discussion, etc.) ;</li> <li data-bbox="524 561 1845 625">• ils permettent de hiérarchiser les utilisateurs et de leur attribuer des rôles et des permissions (utilisateur anonyme, administrateur, contributeur, etc.) ;</li> <li data-bbox="524 627 1077 659">• certains SGC incluent la gestion de versions.</li> </ul> <p data-bbox="472 695 1928 759">Lorsque le SGC gère du contenu dynamique, on parle de système de gestion de contenu dynamique ou SGCD (Dynamic Content Management System ou DCMS).</p> <p data-bbox="472 798 1973 861">Les SGC ne doivent pas être confondus avec les systèmes de gestion électronique des documents (GED) qui permettent de réaliser la gestion de contenu dans l'entreprise.</p>
Système d'information sur les marchés publics (simap)	<p data-bbox="472 869 2000 1029">Simap.ch est la plateforme électronique conjointe de la Confédération, des cantons et des communes dans le domaine des marchés publics. Les entités adjudicatrices publiques peuvent publier très simplement leurs appels d'offres et les documents y relatifs sur ce portail. Les entreprises et les soumissionnaires intéressés ont ainsi un aperçu des appels d'offres dans toute la Suisse et peuvent télécharger les publications et la documentation accompagnant les appels d'offres. Les questions peuvent être posées directement sur le site par le biais d'un forum.</p>
Transaction	<p data-bbox="472 1037 2000 1069">Fourniture entièrement électronique de prestations de l'administration.</p>
Transmission Control Protocol	<p data-bbox="472 1077 2000 1141">Protocole de contrôle de transmission.</p>
Virtual Private Network	<p data-bbox="472 1149 2000 1181">Réseau privé virtuel.</p>

---

Terme	Signification
Workflow	<p data-bbox="472 288 1984 384">Un workflow (anglicisme signifiant flux de travail) est la représentation d'une suite de tâches ou opérations effectuées par une personne, un groupe de personnes, un organisme, etc. Le terme flow (flux) renvoie au passage du produit, du document, de l'information, etc., d'une étape à l'autre.</p> <p data-bbox="472 421 1984 480">De façon pratique, le workflow sert à décrire le circuit de validation, les tâches à répartir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et à fournir à chacun des acteurs les informations nécessaires à l'exécution de sa tâche.</p> <p data-bbox="472 517 1984 576">Le workflow permet généralement un suivi et identifie les acteurs en précisant leur rôle et la manière de le remplir au mieux. Pour un processus de publication en ligne par exemple, il s'agit de la modélisation des tâches de l'ensemble de la chaîne éditoriale.</p> <p data-bbox="472 612 1984 708">On appelle workflow management (gestion du flux de travail) la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier (ou « processus opérationnel » ou encore « procédure d'entreprise »).</p> <p data-bbox="472 745 1984 804">Un moteur de workflow est un dispositif logiciel permettant d'exécuter une ou plusieurs définitions de workflow. Par abus de langage, on abrège parfois cette expression en « workflow ».</p>

---

## 10.4 Liste des eCH

eCH	Libellé	Langue disponible	Date de publication
eCH-0001	eCH-Standardisierungsprozess	D	01.07.2003
eCH-0002	Records Management	F/D	23.06.2003
eCH-0003	Guide pour l'approbation des propositions	F/D	23.07.2013
eCH-0006	Normes concernant les données: catégories d'étrangers	F/D	08.08.2005
eCH-0007	Norme concernant les données Communes	F/D	02.05.2014
eCH-0008	Datenstandard Staaten und Gebiete	D	13.10.2011
eCH-0010	Normes concernant les données: adresses postales pour les personnes physiques, les entreprises, les organisations et les autorités	F/D	17.03.2014
eCH-0011	Norme concernant des données de personnes	F/D	16.07.2013
eCH-0014	SAGA.ch	F/D	27.09.2012
eCH-0018	Meilleures pratiques XML	F/D	21.06.2005
eCH-0020	Norme concernant les données – motifs d'annonce	F/D	19.11.2012
eCH-0021	Normes concernant les données complémentaires relatives aux personnes	F/D	18.03.2013
eCH-0022	Normes en géoinformation	F/D	03.12.2004
eCH-0026	Umsetzungshilfen Records Management	D	15.12.2005
eCH-0031	Géoinformation: INTERLIS 2 - Manuel de référence	F/D	13.04.2006
eCH-0033	Description d'espaces nominatifs XML	F/D	08.02.2007
eCH-0035	Conception de schémas XML	F/D	27.12.2006
eCH-0036	Dokumentation für den XML-orientierten Datenaustausch	D	07.04.2007
eCH-0037	Directives GEVER Confédération	F/D	24.02.2005
eCH-0038	Records Management Framework – Informationsmanagement im eGovernment	D	15.08.2006
eCH-0039	Interface de cyberadministration pour dossiers et documents	F/D	26.09.2012
eCH-0041	Entrée avec permis de travail	F/D	11.05.2009
eCH-0042	Cyberadministration - priorités	F/D	09.06.2005
eCH-0044	Norme concernant les données Echange d'identifications de personnes	F/D	02.04.2014
eCH-0045	Norme concernant les données Registre électoral	F/D	09.07.2013

eCH	Libellé	Langue disponible	Date de publication
eCH-0046	Norme concernant les données Contact	F/D	05.05.2014
eCH-0048	PKI Zertifikatsklassen	D	10.04.2012
eCH-0049	Catalogues thématiques relatifs à la structure de l'offre de l'administration publique suisse du point de vue des bénéficiaires de prestations	F/D	12.04.2012
eCH-0050	Hilfskomponenten zur Konstruktion von XML Schemas	D	19.02.2007
eCH-0051	eCH-0051 Norme pour l'échange de données dans le champ d'application de la police 2.00	F/D	18.09.2013
eCH-0054	Méthode de gestion de projets HERMES	F/D	07.03.2014
eCH-0056	Profil d'application de géoservices	F/D	20.12.2010
eCH-0057	Document auxiliaire - Guide pour projets GEVER et de records management	F/D	28.06.2012
eCH-0058	Norme d'interface – Cadre d'annonce	F/D	19.05.2014
eCH-0059	Norme d'accessibilité	F/D	13.04.2011
eCH-0060	Accessibility-Hilfsmittel	D	06.08.2007
eCH-0061	Leitfaden Erfolgskriterien für eGovernment	D	04.08.2006
eCH-0062	Design von XML Schemas – Zusammenfassung	D	13.10.2006
eCH-0064	Spécifications du système de la carte d'assuré	F/D	04.02.2008
eCH-0067	Elektronische Formulartechnologien: Anforderung und Vergleich	D	29.03.2007
eCH-0069	Norme de contenu swissDIGIN	F/D	11.10.2011
eCH-0070	Leistungsinventar eGov CH	D	12.04.2012
eCH-0071	Datenstandard Historisiertes Gemeindeverzeichnis der Schweiz	D	07.03.2014
eCH-0072	Datenstandard Verzeichnis der Staaten und Gebiete	D	07.03.2014
eCH-0073	Vorgaben zur Beschreibung von Leistungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz	D	12.04.2012
eCH-0074	Geschäftsprozesse grafisch darstellen (BPMN)	D	16.12.2011
eCH-0088	Vorgaben zur Beschreibung von Behördengängen in der Schweiz	D	12.04.2012
eCH-0089	Spécification pour l'échange électronique de documents médicaux en suisse	F/D	30.05.2008
eCH-0090	Enveloppe sedex	F/D	15.09.2009
eCH-0091	XML-Signatur und Verschlüsselung	D	15.10.2009
eCH-0092	Signatur und Verschlüsselung im digitalen Dokumentenverkehr	D	07.07.2008

eCH	Libellé	Langue disponible	Date de publication
eCH-0093	Procédure départ / arrivée	F/D	30.12.2013
eCH-0095	CHLexML	F/D	22.12.2008
eCH-0096	BPM Starter Kit	F/D	25.06.2009
eCH-0097	Norme concernant les données Identification des entreprises	F/D	16.10.2013
eCH-0098	Norme concernant les données Données des entreprises	F/D	19.05.2014
eCH-0099	Livraison données de l'EWR à la statistique	F/D	03.01.2014
eCH-0101	Norme concernant les données Données complémentaires concernant les personnes	F/D	09.05.2009
eCH-0102	Cadre d'annonce eVoting	F/D	27.01.2010
eCH-0103	Echange de données entre registre des habitants et plateforme cantonale via sedex	F/D	10.09.2009
eCH-0105	Vue d'ensemble des normes dans le domaine du contrôle des habitants	F/D	22.09.2009
eCH-0106	Spezifikation für das System Versichertenkarte	D	22.03.2010
eCH-0107	Principes de conception de l'IAM	F/D	30.12.2013
eCH-0108	Norme concernant les données Registre des entreprises	F/D	19.05.2014
eCH-0109	HERMES und ITIL verbinden	D	17.12.2009
eCH-0110	Schnittstellenstandard Abstimmungs- und Wahlresultate	D	07.03.2014
eCH-0111	HERMES für Organisationsprojekte	D	17.12.2009
eCH-0112	Datenstandard Drittmeldepflicht	D	02.11.2011
eCH-0113	SuisseID specification	E	28.06.2012
eCH-0114	Intégration de HERMES Guide pratique	F/D	29.11.2010
eCH-0115	Datenstandard NOGA Codes	D	23.11.2012
eCH-0116	Motifs d'annonce Registre IDE	F/D	19.05.2014
eCH-0117	Méta-attributs pour modèles INTERLIS	F/D	22.06.2011
eCH-0118	Règles de codification GML pour INTERLIS	F/D	22.06.2011
eCH-0119	E-Tax Filing	D	18.12.2012

eCH	Libellé	Langue disponible	Date de publication
eCH-0120	Hilfsmittel für Requirements Engineering & Management sowie plattformunabhängige Modellierung	D	29.11.2010
eCH-0121	CDA-CH-II: Spécification pour la création de modèles Health Level 7 Clinical Document Architecture	F/D	27.01.2011
eCH-0122	Architekturübersicht E-Government Schweiz	D	02.02.2011
eCH-0123	Übersicht über die E-Government-Architektur - Vertrieb	D	02.02.2011
eCH-0124	Übersicht über die E-Government-Architektur - Produktion	D	02.02.2011
eCH-0125	Übersicht über die E-Government-Architektur: Kommunikation	D	02.02.2011
eCH-0126	Concept cadre «Administration interconnectée en Suisse»	F/D	11.07.2013
eCH-0127	Glossar Objektwesen	D	24.01.2011
eCH-0128	Glossaires des termes techniques dans les documents eCH	F/D	28.11.2011
eCH-0129	Référencement d'objets	F/D	28.06.2012
eCH-0130	Référencement d'objets – Domaine Construction	F/D	21.03.2013
eCH-0131	Meldungen der amtlichen Vermessung an Dritte	D	11.06.2013
eCH-0132	Référencement d'objets - Domaine Assurance	F/D	21.03.2013
eCH-0133	Référencement d'objets - Domaine Impôts	F/D	21.03.2013
eCH-0135	Norme concernant les données Lieu d'origine	F/D	18.12.2012
eCH-0136	Norme concernant les données Compétences en matière d'état civ	F/D	18.12.2012
eCH-0138	Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz	D	12.04.2012
eCH-0139	Vorgaben zur Beschreibung von Aufgaben und Aufgabengliederungen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz	D	12.04.2012
eCH-0140	Vorgaben zur Beschreibung und Darstellung von Prozessen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz	D	12.04.2012
eCH-0141	Vorgaben zur Beschreibung und Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezügern (Themenkataloge)	D	12.04.2012
eCH-0142	Guide pour l'optimisation de l'accès aux prestations des administrations publiques sur les portails	F/D	19.12.2012
eCH-0143	Manuel d'organisation Gestion des processus - optimisé pour les communes	F/D	16.10.2013
eCH-0145	Carte nationale des processus de l'administration publique suisse	F/D	19.05.2014
eCH-0147	Groupe de messages GEVER	F/D	28.06.2012
eCH-0148	Motifs d'annonce Entreprises - taxes de domaine	F/D	19.03.2013

eCH	Libellé	Langue disponible	Date de publication
eCH-0149	Norme de données recherche et annonce d'objets trouvés	F/D	21.03.2013
eCH-0150	Change & Release Management des standards eCH	F/D	17.10.2012
eCH-0155	Datenstandard politische Rechte	D	07.03.2014
eCH-0156	Norme de données Importation de données ISA depuis les registres des habitants	F/D	19.03.2013
eCH-0157	Schnittstellenstandard Kandidatenliste	D	07.03.2014
eCH-0158	Conventions de modélisation BPMN pour l'administration publique	F/D	11.07.2013
eCH-0159	Schnittstellenstandard Abstimmungsvorlagen	D	07.03.2014
eCH-0160	Interface de versements d'archives (SIP)	F/D	18.12.2012
eCH-0165	Spécification de format SIARD	F/D	21.03.2013
eCH-0166	Géocatégories	F/D	23.09.2013
eCH-0167	Concept cadre SuisseTrustIAM	F/D	10.09.2013
eCH-0169	SuisseTrustIAM-Geschäftsarchitektur	D	02.05.2014
eCH-0170	Modèle de qualité pour des identités électroniques	F/D	04.09.2013
eCH-0171	Modèle de qualité de la confirmation de valeur d'attribut concernant l'eID	F/D	02.05.2014
eCH-0173	Norme d'interface Renseignement CdH	F/D	03.02.2014
eCH-0176	Referenzmodelle für eine „Vernetzte Verwaltung Schweiz“	D	07.03.2014

## 10.5 Liste des projets prioritaires de la Confédération

Etat au 10 juin 2013

### Prestations prioritaires (A)

Les autorités fournissent des prestations à la collectivité dans son ensemble (p. ex. sécurité) ainsi qu'à des groupes cibles tels que les personnes privées, les entreprises et diverses institutions. Le catalogue contient la liste des prestations publiques qui présentent un rapport coût-utilité particulièrement favorable lorsqu'elles sont fournies par voie électronique, aussi bien pour les groupes cibles que pour l'administration elle-même. On distingue les prestations qui nécessitent une coordination générale (prestations A1) et celles qui peuvent être mises en œuvre de manière décentralisée dans l'ensemble du pays, avec échange d'expériences (prestations A2).

### Prérequis prioritaires (B)

Pour pouvoir fournir les prestations mentionnées sous A par voie électronique, il importe de mettre à disposition des prérequis de manière coordonnée. Ces prérequis concernent en général simultanément des aspects organisationnels, juridiques, techniques ou de normalisation. Le catalogue mentionne les prérequis qui doivent être développés en priorité, car ils sont nécessaires à une grande quantité de prestations et que leur mise à disposition requiert une coordination nationale.

Projet	Service	Organisation chef de file	Projet s'est terminé le
A1.01	Annonce de fondation d'entreprise ainsi que de mutation		04.08.2010
A1.02	Transfert des données de salaires du système comptable des entreprises aux autorités et assurances concernées (principalement caisses de compensation, Suva, assurances privées, administrations fiscales, statistique)	Association swissdec	
A1.03	Traitement des affaires entre les caisses de compensation AVS et leurs membres (entreprises), p. ex. mutations de collaborateurs		21.08.2012
A1.04	Exécution des formalités de douane (importation, exportation et transit)		09.02.2009
A1.05	Déroulement des soumissions publiques, y compris envoi et évaluation des offres	Association simap.ch	
A1.06	Demande de permis de construire	Conférence suisse des directeurs cantonaux des travaux publics, de l'aménagement du territoire et de l'environnement (DTAP)	
A1.07 a-h	Commande et obtention d'extraits de registres authentifiés, de certificats d'état civil, de copies de documents officiels importants et de décisions déterminant la procédure	Office fédéral de la justice (OFJ)	
A1.12	Annonce d'arrivée dans une commune/de départ d'une commune, de changement d'adresse	Association suisse des services des habitants (ASSH)	

Projet	Service	Organisation chef de file	Projet s'est terminé le
A1.13	Vote électronique	Chancellerie fédérale, Section Droits politiques	
A1.14	Accès national simplifié et en réseau aux données géographiques, aux services géographiques et applications cartographiques interactives par un portail national de données géographiques	e-geo.ch	
A1.15	Envoi de données aux offices de la statistique		23.01.2013
A1.16	Administration du secteur agricole (ASA 2011)		23.01.2013
A1.17	Accès aux données du réseau suisse d'observation de l'environnement		29.01.2009
A1.18	Annonce de changements d'état civil (eMISTAR, ancien LHR2)	Office fédéral de la justice (OFJ)	
A1.19	Système électronique d'informations foncières (eGRIS)	Organisation du projet eGRIS (constituée de représentants de SIX Group et des cantons)	
A1.20	Suisse ePolice	Programme d'harmonisation de l'informatique policière (HPI)	
A1.21	Portail des paramètres de protection des consommateurs	Office fédéral de la santé publique, unité de direction Protection des consommateurs	
A1.22	Procédure de consultation électronique	Chancellerie fédérale, Section Cyberadministration	
A2.01	Décompte électronique de la TVA	Administration fédérale des contributions (AFC), Division principale de la taxe sur la valeur ajoutée	
A2.02	Processus de déclaration des impôts sur le bénéfice et le capital / Déclaration d'impôt des particuliers	Conférence suisse des impôts	
A2.03	Processus de demande de prolongation de délai pour l'envoi de la déclaration d'impôt	Conférence suisse des impôts	
A2.04	Prestations des services des automobiles	Association des services des automobiles (ASA)	
A2.05	Demande et paiement de cartes de parking	Groupe de travail Informatique des villes et des communes de la CSI	
A2.06	Recherche et annonce d'objets trouvés		12.11.2009
A2.08	Accès aux données juridiques		09.02.2009
A2.10	Autorisations dans le domaine du travail	Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) Direction du travail	
A2.11	Prestations consulaires	Division Stratégies, développements et accords consulaires	
A2.12	Autorisations de survol et d'atterrissage pour aéronefs d'Etats étrangers	Office fédéral de l'aviation civile (OFAC)	

Projet	Service	Organisation chef de file	Projet s'est terminé le
B1.01	Organisation de projets établie pour la mise en œuvre de la cyberadministration		17.03.2009
B1.02	Bases légales		24.10.2011
B1.03	Inventaire unique et banque de référence des prestations publiques		07.04.2009
B1.04	Identificateur personnel unique		04.11.2010
B1.05	Identificateur unique d'entreprise		21.07.2011
B1.06	Architecture de la cyberadministration suisse	Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC)	
B1.07	Normalisation des données personnelles		09.02.2009
B1.08	Normalisation des données des entreprises et des salaires	Association swissdec	
B1.09	Harmonisation des registres		09.02.2009
B1.10	Organisation pour l'élaboration d'une infrastructure nationale de données géographiques (INDG)	e-geo.ch	
B1.11	Norme d'échange nationale pour les dossiers et documents électroniques		17.03.2009
B1.12	Normalisation des données objet	Groupe spécialisé eCH objet de données	
B1.13	Plateforme d'échange des processus eCH pour les communes et les cantons	Association eCH et groupe de travail eCH-processus	
B1.14	Carte nationale de la cyberadministration suisse	Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC)	
B1.15	Opérations en ligne au niveau suisse: organisation et financement de solutions de cyberadministration utilisées en commun	Office fédéral de la justice (OFJ)	
B2.01	Accès aux prestations publiques électroniques (portails)		07.04.2009
B2.02	Service d'annuaires et d'attributions des autorités suisses		07.04.2009
B2.04	Service de formulaires électroniques		14.09.2009
B2.05	Service d'échange de données à travers tous les échelons du fédéralisme		09.02.2009
B2.06	Services d'identification et de gestion des droits d'accès des participants à la cyberadministration	Groupe spécialisé eCH Identity & Access Management	
B2.07	SuisseID		19.04.2010
B2.08	Facturation et réalisation des paiements par voie électronique	Administration fédérale des finances (AFF)	
B2.09	Services d'archivage électronique de longue durée		17.09.2009
B2.10	Services visant à permettre le traitement des documents électroniques		09.02.2009

<b>Projet</b>	<b>Service</b>	<b>Organisation chef de file</b>	<b>Projet s'est terminé le</b>
B2.11	Infrastructure de réseau d'un seul tenant pour tous les échelons de l'administration		17.03.2009
B2.12	Données publiques en libre accès (Open Government Data)	Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC)	
B2.13	Services permettant l'utilisation des données de référence dans les administrations publiques	Secrétariat d'Etat à l'économie (seco)	
B2.14	Mise en œuvre de la stratégie suisse d'informatique en nuage (Cloud Computing)	Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC)	
B2.15	Identité électronique reconnue sans barrières sur le plan national et dans l'espace de l'Union européenne	Fedpol	
B2.16	Echange de données pour la réduction des primes	Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé (CDS)	

---

## 10.6 Portefeuille de projets

51 projets en cours ou à lancer ont été identifiés pour la période 2015-2018. Chaque projet a été rattaché à un objectif stratégique (voir § 4.4). Les projets qui contribuent à plusieurs objectifs ont été rattachés à l'objectif auquel ils contribuent le plus. Les projets menés à bien entre début 2011 et fin 2014 ont également été ajoutés. Ils montrent que l'Etat de Fribourg, même sans document formel de stratégie de cyberadministration, mène une activité continue dans la cyberadministration depuis de nombreuses années.

L'importance des projets a été évaluée comme suit :

- > 1 : très important
- > 2 : important
- > 3 : moins important
- > E : projet En cours

L'urgence des projets a été évaluée comme suit :

- > 1 : très urgent
- > 2 : urgent
- > 3 : moins urgent
- > E : projet En cours

Le volume annuel indique le nombre de fois par an où la prestation (le processus) est délivrée aux usagers.

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 1 : Transactions avec les entreprises

Les procédures administratives importantes pour les entreprises, en priorité les demandes d'autorisation et les devoirs d'annonce et de déclaration, peuvent aussi être traitées de manière électronique.

Les prestations actuellement offertes sur base papier ou par formulaire téléchargeable seront, pour autant que judicieux et possible, transformées en transactions électroniques.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DEE	SPE	1.1	Document-type pour dénonciations	80	3	3	<u>Actuellement</u> : Aucun document existant. <u>But</u> : Disposer d'un support standard facile à compléter.
DEE	SPE	1.2	Demandes d'autorisations de travailler : nuit, dimanche/jrs fériés, en continu	250	2	1	<u>Actuellement</u> : 5 formulaires différents téléchargeables sur internet.
DEE	SPE	1.3	Demande d'indemnités en cas de réduction d'horaires de travail (chômage partiel)	150	2	2	<u>Actuellement</u> : Formulaire téléchargeable sur site du SECO.
DEE	SPE	1.4	Demande d'indemnités en cas d'intempéries	400	2	2	<u>Actuellement</u> : Formulaire en ligne sur site du SPE.
DEE	SFP	1.5	Contrats d'apprentissage		2	2	Demande et approbation en ligne des contrats d'apprentissage. Formulaire fédéral. Voir éventuellement avec société Syslog.
DFIN	RF	1.6	Inscription dans registre foncier	30'000	E	E	Capitastra. Portail Intercapi.

---

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 1 : Transactions avec les entreprises

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
DFIN	SCC	1.51	Déclarations d'impôt pour les personnes morales par les entreprises et les fiduciaires		
DFIN	SCC	1.52	Demande de délai pour les déclarations d'impôts des personnes morales		

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 2 : Transactions avec la population

Les procédures administratives importantes pour la population peuvent aussi être traitées de manière électronique. Les prestations actuellement offertes sur base papier ou par formulaire téléchargeable seront, pour autant que judicieux et possible, transformées en transactions électroniques.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DAEC	SeCa	2.1	Demande de permis de construire	3'000	E	E	Projet HarmBat en cours.
DEE	SLog	2.2	Demande d'aide au logement	4'000	2	3	
DIAF	PREF	2.3	Demande pour organiser manifestation festive, sportive, commerciale	2'500	2	2	Formulaires existants.
DIAF	PREF	2.4	Demande pour organiser loteries	2'100	2	2	Formulaire existant.
DFIN	RF	2.5	Demande d'extrait du registre foncier	20'000	E	E	Capitastra. Portail Intercapi.
DSJ	PJ - OP	2.6	Demande d'extrait du registre des poursuites et faillites	60'000	2	2	
DIAF	SECiN	2.7	Extrait du registre de l'état-civil	27'000	2	2	Portail SeCin.
DFIN	SCC	2.8	Demande de délai pour le paiement des impôts des personnes physiques	25'000	E	E	

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 2 : Transactions avec la population

DFIN	SCC	2.9	Déclarations d'impôt pour les personnes physiques par les personnes et les fiduciaires	170'000	E	E	Projet FriTax + en cours. Planifié pour mars 2015.
DI AF	PREF.	2.10	Annonce de détention d'un chien jusqu'à impôts	17'000	1	2	
DFIN	SCC	2.11	Paiement électronique des impôts	1'000'000	1	2	Dépend du nombre de personnes dans le marché ayant déjà opté pour le paiement électronique des factures. En lien avec Paiement électronique des factures (Objectif stratégique 3 - Composants des transactions – Mesure 3.2).
DEE	SPE	2.12	Inscription du demandeur d'emploi	12'000	2	2	
DICS	SeCu	2.13	Demandes de subvention pour la culture et le sport	720	E	E	Projet Absidion actuellement en cours.
DFIN	SCC	2.14	Demande de délai pour les déclarations d'impôts des personnes physiques	10'000	E	E	Projet FriTax + en cours. Planifié pour mars 2015.

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 2 : Transactions avec la population

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
OFJ		2.51	Demande d'extrait du casier judiciaire		Existe au niveau fédéral, commande via guichet de la poste ou en ligne avec une SuisseID ou par formulaire imprimé.

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 3 : Transactions entre autorités

L'échange électronique de données entre autorités impliquant plusieurs échelons étatiques, Confédération, cantons et communes, permet le déroulement efficace de transactions avec la population et les entreprises. L'échange électronique avec les communes doit être réalisé prioritairement.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DFIN	SITel	3.1	Plateforme de communication et d'échange des données avec autres autorités		1	3	<p>Optimisation du trafic et de l'échange de données entre les unités administratives de la Confédération, du canton et des communes par la mise en place d'une plateforme de communication cantonale appropriée et par l'uniformisation des formats de données (standards eCH) et des systèmes de transmission de données.</p> <p>La priorité est donnée à l'échange de données entre le canton et les communes dans la gestion commune des données sur les personnes et les objets et dans l'échange sans rupture de médias des données transactionnelles nécessaires.</p> <p>Cette plateforme permet d'alimenter, quand nécessaire, la plateforme cantonale d'échange des données à partir d'autres bases de données provenant des communes, de la Confédération, voire d'autres cantons, entreprises ou organisations. Elle permet aussi d'exporter à partir de la plateforme cantonale d'échange des données vers d'autres autorités comme les communes, la Confédération, voire d'autres cantons, entreprises ou organisations.</p>

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 3 : Transactions entre autorités

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
DSJ	Comm.	3.51	Echange de données de départs et arrivées d'habitants entre communes via sedex	13'000	Projet HarmPers terminé.
DSJ	SPoMi	3.52	Les mutations des étrangers dans les communes sont envoyées au SPoMi par sedex	2'000	Les mutations envoyées par sedex au canton sur la base de données FriPers sont interceptées par le système d'information (AISyD) du SITel et renvoyées au SPoMi.

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 4 : Transactions à l'interne

Les transactions et la correspondance, à l'interne, se traitent si possible électroniquement sur l'ensemble de l'administration.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DFIN	SITel	4.1	Gestion électronique des processus d'affaires		1	1	La gestion électronique des processus d'affaires permettant de traiter plus facilement les demandes nécessitant prise de décision et où les intervenants peuvent être nombreux et dispersés. Cela permet de constituer des dossiers électroniques dématérialisés contenant toutes les données et les documents nécessaires au traitement.
DFIN	SITel	4.2	Solution de dématérialisation		1	3	Une infrastructure et son corollaire le logiciel de dématérialisation permettant la transition et la cohabitation entre une administration traditionnelle (papier) et une administration électronique. Cela réduit considérablement la charge de travail des saisies de données et facilite la circulation et l'accès aux documents et archives.
DICS	AEF - SITel	4.3	Gestion des documents (y compris archivage)	350 mètres	1	1	La gestion des documents permettant la recherche, le stockage et l'archivage électronique des documents, solution homogène pour tous.

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 4 : Transactions à l'interne

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
-----------	---------	----	--------	---------------	---------

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 5 : Accès aux prestations électroniques

Toutes les offres pertinentes de l'administration sont accessibles de manière simple. L'accès électronique à l'administration est fait de manière à ce que la recherche d'information soit facilitée (clarté, fonctions de recherche, navigation et structure des informations).

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
CHA		5.1	Portail de cyberadministration		3	3	<p>Un accès central est mis en place, orienté sur les thèmes et les besoins des entreprises et de la population (par exemple www.fr.ch) permettant l'accès aux informations et prestations de l'Etat de Fribourg de manière conviviale et homogène.</p> <p>Ce portail comprend un guichet électronique permettant aux citoyens et entreprises de faire une demande de prestation (une transaction) à l'administration publique au travers de médias électroniques (PC, Mac, smartphone, tablette, etc.).</p> <p>Une pré-étude devra débiter ce projet. Parmi les éléments divers à considérer dans cette pré-étude, citons le géoportail y compris les commandes de géodonnées, les portails pour personnes âgées, la pêche, la chasse, l'agriculture, les demandes d'autorisation, les devoirs d'annonce, le magasin internet, le portail pour les postulations à des emplois et autres stages ou apprentissages à l'Etat, l'annuaire des autorités, les données juridiques, le portail « Citoyen », le portail police, le portail élèves, etc.</p>
CHA		5.2	Guichet électronique		1	1	<p>Le guichet électronique permettant aux citoyens et entreprises de faire une demande de prestation (une transaction) à l'administration publique au travers de médias électroniques (PC, Mac, smartphone, tablette, etc.).</p> <p>Fait partie de 5.1</p>
CHA		5.3	Accès à l'information Navigation, accessibilité		3	3	<p>L'accès aux pages web et aux prestations électroniques est amélioré par l'optimisation de la recherche et la mise en œuvre des normes relatives à l'accessibilité et aux thèmes de navigation.</p> <p>La présentation graphique, la navigation facile et intuitive pour l'utilisateur et la mise en valeur de l'information s'orientent sur les groupes cibles et utilisent les possibilités techniques disponibles.</p> <p>Fait partie de 5.1</p>

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 5 : Accès aux prestations électroniques

CHA		5.4	Gestion de contenu (CMS)		3	3	Une solution de gestion de contenu facilitant la mise à jour de contenu publié au travers du guichet électronique est utilisée. Fait partie de 5.1
CHA		5.5	Services d'information par abonnement		3	3	Le portail cantonal permet l'abonnement sur mesure aux informations de divers domaines thématiques et sur différents supports, essentiellement newsletters, flux RSS, SMS et applications pour téléphones mobiles. Fait partie de 5.1
CHA		5.6	Données publiques ouvertes		3	3	Amélioration de l'accès électronique aux données officielles. a) les données statistiques, b) les données du géo portail.
DFIN	SPO	5.7	Portail pour postulations pour emplois, stages, apprentissages, travail d'été à l'Etat	50'000	E	E	Projet en cours. Va être étendu à tous les services.
CHA		5.8	Annuaire des autorités		E	E	Projet en cours. Fribourg parmi les cantons pilotes du projet de la Confédération.
CHA	SLeg	5.9	Législation cantonale		3	3	Accès à la législation fribourgeoise. Analyse du remplacement de la solution actuelle.
DICS		5.10	Saisir données élèves via web	25'000	E	E	Dans HAE primaire.

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 5 : Accès aux prestations électroniques

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
CHA		5.51	Participation à des processus politiques (vote électronique, etc.)		Par exemple dans portail "Citoyen".
DSJ	POL	5.52	Suisse ePolice		Permet d'annoncer en ligne un vol, une déprédation. Fribourg parmi les cantons pilotes du projet de la Confédération.

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 6 : Conditions légales, techniques et organisationnelles

Les conditions légales, techniques (voir objectifs 7 à 10) et organisationnelles permettant l'établissement et le développement d'une offre de prestations électroniques efficaces sont remplies.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
CHA	SLeg SITel	6.1	Signature électronique		1	1	Pour l'aspect juridique.
CHA	SLeg ATPrD SITel	6.2	Identification et authentification des personnes		1	1	Pour l'aspect juridique.
CHA	SLeg ATPrD SITel	6.3	Echange de données		1	2	Pour l'aspect juridique.
CHA	Consultant SITel DFIN	6.4	Données publiques ouvertes		3	3	Pour l'aspect juridique.
CHA	DICS AEF SLeg	6.5	Archivage		1	1	Pour l'aspect juridique.
CHA CIE		6.6	Mise en place de la commission spécialisée de cyberadministration (CSC)		1	1	
CHA CIE		6.7	Mise en place du secrétariat de cyberadministration (S-CSC)		1	1	Engagement d'une personne pour début 2015. Lieu de travail : SITel avec le spécialiste de cyberadministration du SITel

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 6 : Conditions légales, techniques et organisationnelles

DFIN	SITel	6.8	Mise en place de la cellule cyberadministration au SITel		1	1	Engagement d'une personne pour début 2015. Lieu de travail : SITel avec le secrétariat de cyberadministration de la Chancellerie
DFIN	SITel	6.9	Analyse des coûts et priorités des socles techniques		1	1	Socles devant être mis en œuvre en 2015 et 2016
DFIN	SITel	6.10	Définition et mise en place des structures et processus internes au SITel pour la mise en œuvre cyberadministration		1	1	
CSC	S-CSC	6.11	Finaliser portefeuille de projets (annexe 6)		1	2	Sur la base de l'annexe 6 de la stratégie de cyberadministration.
CSC	S-CSC	6.12	Elaborer feuille de route		1	2	Sur la base du portefeuille de projets finalisé (annexe 6) et au fur et à mesure de la connaissance du financement des projets.
CSC	S-CSC	6.13	Elaborer processus de la mise en œuvre		2	2	Adapter les processus existants, respectivement créer les processus nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie. Cela comprend également la matrice RACI des différents organes impliqués dans la mise en œuvre.
CSC	S-CSC	6.14	Elaborer manuel d'organisation		2	2	Manuel d'organisation comprenant les structures (y compris les cahiers des charges) et les processus de tous les acteurs pour la mise en œuvre de la stratégie de cyberadministration.
CSC ACF	S-CSC	6.15	Elaborer convention-cadre avec les communes		1	2	Avec l'ACF, élaborer un projet de convention-cadre pour la collaboration entre l'administration cantonale et les communes.
CSC CHA CRIF	S-CSC	6.16	Elaborer concept de communication de la stratégie		1	1	Avec l'organe de communication de la Chancellerie d'Etat, élaborer le concept de communication de la stratégie de cyberadministration pour les différents publics-cibles (usagers, presse, cadres, etc.).

---

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 6 : Conditions légales, techniques et organisationnelles

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
-----------	---------	----	--------	---------------	---------

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 7 : Composants des transactions

Les composants nécessaires (modules d'identification, de paiement, etc.) pour le traitement électronique des transactions sont développés et exploités de manière coordonnée et, dans la mesure du possible, mutualisés.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DFIN	SITel	7.1	Identification et authentification des personnes		1	1	Des services d'identification attribuent des identifiants univoques et transmissibles par voie électronique aux partenaires participant à la correspondance électronique avec les autorités. Des services d'autorisation définissent les droits dont disposent les partenaires ainsi identifiés et assurent qu'un participant à la correspondance électronique avec les autorités ne peut consulter des données et bénéficier de prestations que s'il y est autorisé.
DFIN	SITel	7.2	Paiement en ligne (cartes de crédit et de débit, etc.)		1	1	Solution transversale utilisable pour tous les cas où le besoin d'un paiement en ligne par carte bancaire est légitime.
DFIN	SITel	7.3	Signature électronique		1	2	Une signature électronique à clés publiques (ICP/PKI) est proposée afin d'identifier les personnes physiques et morales avec une valeur juridique. Elle sert à l'identification fiable de la personne et permet d'assurer l'authenticité et la validité juridique des documents dans les échanges électroniques.
DFIN	SITel	7.4	Facturation et paiement électronique (émission)		3	3	Solution transversale utilisable pour tous les cas de factures émises.
DFIN	SITel	7.5	Formulaires numériques		1	1	La solution de formulaire permettant de transcrire rapidement et facilement des formulaires papiers sous forme numérique. Solution valable pour tous les besoins de formulaire, comprend également la reprise et le traitement des données saisies.
DFIN	SITel	7.6	Concept pour appareils mobiles		1	2	Un document cadre fixant les spécifications pour le gouvernement mobile est élaboré réglant le développement de prestations en ligne pour le public. Sont notamment à proscrire l'apparition d'initiatives parallèles (par exemple des applications pour smartphones) et la mise en œuvre de solutions non uniformes.

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 7 : Composants des transactions

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
DFIN	SITel	7.51	Facturation et paiement électronique (réception de factures, paiement)		Solution transversale utilisable pour tous les cas de factures reçues, factures fournisseurs.
DFIN	SITel	7.52	Paiement en ligne (cartes de crédit et de débit, etc.) pour les OP		Une solution de magasin en ligne avec l'intégration du paiement électronique a été mise en place pour la vente des extraits du registre des poursuites. Cette solution est une solution tactique qui doit être remplacée par une solution plus complète, point 7.2.
DFIN	SITel	7.53	Infrastructure d'accès et de sécurité		Mise en place des prérequis architecturaux, sécuritaires et techniques pour ouvrir notre système d'information à des utilisateurs externes à l'Etat. Ces prérequis consistent en : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des architectures cibles pour les applications</li> <li>- Des infrastructures de sécurité comme des web application firewall (Nevis)</li> <li>- Des moyens d'authentification forte comme la carte à matrice et la SuisseID</li> </ul> Ces infrastructures sont à jour et devront être étendues dans le cadre du développement de la cyberadministration.
DFIN	SITel	7.54	Gestion des identités et des accès		Mise en place d'une plateforme pour la gestion des identités et des accès. Cette solution aidera à contribuer au point 7.1.

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 8 : Echange de données au sein de l'administration

Les données de base d'intérêt cantonal sont identifiées et harmonisées. Les données de base importantes des citoyens et citoyennes, des entreprises et des objets ne sont si possible saisies qu'une fois et tenues avec la meilleure qualité. Elles sont mises à disposition sur une plateforme d'échange de données pour les besoins des solutions transactionnelles de toutes les entités.

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DFIN	SITel	8.1	Plateforme cantonale d'échange des données		1	3	L'échange de données entre les entités administratives est garanti par un système permettant la traçabilité des flux. A cet effet, une plateforme d'échange de données est établie au niveau cantonal. Les applications métier communiquent uniquement au travers de cette plateforme d'échange de données pour garantir le bon déroulement des transactions et le maintien de la qualité des données ainsi que pour permettre la traçabilité des flux et des accès. Cet échange de données a lieu dans le cadre des autorisations d'accès conformes à la protection des données. Cela comprend également la gouvernance centralisée des données comprenant la définition des données, la définition de leur niveau exigé de qualité et la définition de leurs propriétaires responsables du maintien de la qualité exigée des données.
DFIN	SITel	8.2	Base de données des entreprises du canton		2	3	Voir IDE par SITel.
DFIN	SPO	8.3	Relevé de paie aux collaborateurs de l'Etat	150'000	E	E	Projet DCI en cours en collaboration entre SPO et HFR (projet pilote).
DICS		8.4	Optimisation des processus dans le domaine des écoles et de la formation		1	1	Projet HAE en cours

---

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 8 : Echange de données au sein de l'administration

DICS	SRess	8.5	Administration personnel enseignant	5'000	1	1	Il s'agit de l'établissement d'un dossier individuel des enseignants sous forme électronique précisant leur parcours professionnel. La gestion électronique des avis de remplacement est également examinée.
------	-------	-----	-------------------------------------	-------	---	---	--

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 8 : Echange de données au sein de l'administration

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
DSJ	SPoMi	8.51	Base de données FriPers des habitants du canton		Cette base de données existe et est alimentée par les communes en utilisant le canal d'échange sécurisé sedex de la Confédération. Le canton exporte également à partir de cette base de données vers la Confédération (OFS) en utilisant le canal sedex. Les données de cette base alimentent d'autres bases de données comme celles du SCC ou de l'OCN (projets en cours). Projet HarmPers terminé.
DSJ	SPoMi	8.52	Les mutations des étrangers dans les communes sont transmises au SPoMi par voie électronique		Les mutations envoyées par sedex au canton sur la base de données FriPers sont interceptées par le système d'information (AISyD) du SITel et renvoyées au SPoMi qui les introduit sans devoir les ressaisir dans le registre fédéral des étrangers SYMIC. Projet HarmPers terminé.
DSJ DFIN	OPF SCC	8.53	Echange de données entre OPF Fribourg et SCC		
DFIN	SCC	8.54	PlatCom		C'est un guichet électronique qui permet à des services de l'Etat de mettre des informations à disposition de partenaires internes et externes comme les communes. Cette plateforme est encore utilisée et étendue ponctuellement avec de nouvelles prestations. Cette plateforme devrait être remplacée par un guichet électronique à plus large échelle.
DFIN	SITel	8.55	Plateforme d'intégration		Une plateforme d'échanges de données a été mise en place pour gérer les flux électroniques entre les services et les partenaires. Cette plateforme orchestre et permet le suivi des échanges de données avec les cantons, les communes et les autres partenaires de l'Etat. Cette plateforme est à jour et devra être étendue dans le cadre du développement de la cyberadministration.

---

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 9 : Echange de données entre autorités

L'échange de données entre les administrations publiques a lieu majoritairement par une plateforme d'échange conjointe mise à disposition au niveau fédéral (sedex, etc.).

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
-----------	---------	----	--------	---------------	------------	---------	---------

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 9 : Echange de données entre autorités

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
DSJ	SPoMi	9.51	Base de données Fripers des habitants du canton		Cette base de données existe et est alimentée par les communes en utilisant le canal d'échange sécurisé sedex de la Confédération. Le canton exporte également à partir de cette base de données vers la Confédération (OFS) en utilisant le canal sedex. Projet HarmPers terminé.
DFIN	SCC	9.52	Echange de données fiscales entre cantons via sedex		
DFIN	SCC	9.53	Echange de données fiscales entre SCC et caisses de compensation		
DSJ	OPF	9.54	Echange de données de poursuites et faillites entre offices via sedex		
DSJ DFIN	OPF SCC	9.55	Echange de données entre OPF Fribourg et SCC		
DSJ	OPF	9.56	Echange de données entre OPF		
DSAS	SPS	9.57	eKOGU		Solution inter cantonale permettant la gestion des demandes de garantie des hospitalisations hors canton
DFIN	SCC	9.58	PlatCom		Idem 8.54, couvre à la fois les échanges internes et externes.
DFIN	SITel	9.59	Plateforme d'intégration		Idem 8.55, couvre à la fois les échanges internes et externes.

## Projets contribuant à l'objectif stratégique 10 : Organisation de l'archivage

L'organisation de l'archivage des prestations électroniques est assuré (système d'archivage électronique sécurisé des données à conserver).

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Importance	Urgence	Détails
DICS	AEF - SITel	10.1	Gestion des documents (y compris archivage)	350 mètres	1	1	La gestion des documents permettant la recherche, le stockage et l'archivage électronique des documents, solution homogène pour tous.

## Projets terminés contribuant à l'objectif stratégique 10 : Organisation de l'archivage

Direction	Service	No	Projet	Volume annuel	Détails
-----------	---------	----	--------	---------------	---------

---

## 10.7 Membres du comité de pilotage

- > Présidente
  - > Danielle Gagnaux-Morel, Chancelière d'Etat
- > Vice-président
  - > Pascal Aeby, secrétaire général de la DFIN
- > Membres
  - > Willy Schorderet, représentant la Conférence des préfets
  - > Pascal Florio, syndic de Marsens, représentant l'Association des communes fribourgeoises
  - > Didier Steiner, syndic de Treyvaux, représentant l'Association des communes fribourgeoises
  - > Olivier Kämpfen, secrétaire général, représentant la DAEC
  - > Elena Mugellini, professeure à l'EIA-FR, représentant la DEE, dès le 1.7.14, Dominique Schmutz, administrateur, Caisse publique de chômage
  - > Samuel Russier, secrétaire général, représentant la DIAF
  - > Marie-Christine Dorand, adjointe du chef de service, représentant la DICS
  - > Antoine Geinoz, secrétaire général, représentant la DSAS
  - > Claudine Godat, secrétaire générale, représentant la DSJ
  - > Marie-Christine Müller, adjointe au responsable du bureau de l'information, représentant la Chancellerie d'Etat
  - > Philippe Savary, directeur du SITel
- > Chef de projet : Beat Binder, SITel
- > Secrétaire : Jean-Luc Rimaz, SITel

## 10.8 Lois

Loi	Recueil systématique	Date	Abréviation	Auteur
Loi fédérale pour l'égalité pour les handicapés	151.3	13.12.2002	LHand	Confédération
Loi fédérale sur la protection des données	235.1	19.09.1992	LPD	Confédération
Loi fédérale sur l'archivage	152.1	26.06.1998	LAr	Confédération
Loi fédérale sur le principe de la transparence dans l'administration	152.3	17.12.2004	LTrans	Confédération
Loi fédérale sur les services de certification dans le domaine de la signature électronique	943.03	19.12.2003	SCSE	Confédération
Loi cantonale sur la protection des données	17.1	25.11.1994	LPrD	Etat de Fribourg
Ordonnance de l'OFCOM sur les services de certification dans le domaine de la signature électronique	943.032.1	06.12.2004	SCSE-OFCOM	Confédération - OFCOM
Ordonnance relative à la loi fédérale sur l'archivage	152.11	08.10.1999	OLAr	Confédération
Ordonnance sur l'acte authentique électronique	943.033	23.09.2011	OAAE	Confédération
Ordonnance du DFJP sur l'acte authentique électronique (OAAE-DFJP)	943.033.1	25.06.2013	OAAE-DFJP	Confédération - DFJP
Ordonnance sur la communication électronique dans le cadre de procédures administratives	172.021.2	18.06.2010	OCEI-PA	Confédération
Ordonnance sur la gestion électronique des affaires dans l'administration fédérale	172.010.441	30.11.2012	Ordonnance GEVER	Confédération
Ordonnance sur le principe de la transparence dans l'administration	152.31	24.05.2006	OTrans	Confédération
Ordonnance sur les services de certification dans le domaine de la signature électronique	943.032	03.12.2004	OSCSE	Confédération
Ordonnance sur l'informatique et la télécommunication dans l'administration fédérale	172.010.58	09.12.2011	OIAF	Confédération
Règlement cantonal sur la sécurité des données	17.15	29.06.1999	RSD	Etat de Fribourg
Verordnung über die elektronische Zustellung von Verfügungen und Rechnungen	631.122	07.09.2012		Canton de Zurich

---

## 10.9 Liens

Cible	Lien
Canton d'Argovie E-Government	<a href="http://www.egovernmentaargau.ch/">http://www.egovernmentaargau.ch/</a>
Canton de Berne BE-Login Services en ligne	<a href="https://www.belogin.directories.be.ch/cms/fr/welcome.html">https://www.belogin.directories.be.ch/cms/fr/welcome.html</a>
Canton du Jura Guichet virtuel	<a href="https://guichet.jura.ch/Pages/Default.aspx">https://guichet.jura.ch/Pages/Default.aspx</a>
Canton de Lucerne E-Government	<a href="http://www.egovernment-luzern.ch/">http://www.egovernment-luzern.ch/</a>
Canton de Neuchâtel Guichet unique	<a href="https://www.guichetunique.ch/public/">https://www.guichetunique.ch/public/</a>
Canton de Soleure E-Government	<a href="http://www.e-gov.so.ch">http://www.e-gov.so.ch</a>
Canton de Soleure Online Dienste	<a href="http://www.so.ch/online-dienste.html">http://www.so.ch/online-dienste.html</a>
Canton de Saint-Gall eServices	<a href="http://www.informatik.sg.ch/home/egovernment/umsetzung/bestehendes_angebot0.html">http://www.informatik.sg.ch/home/egovernment/umsetzung/bestehendes_angebot0.html</a>
Canton de Thurgovie E-Government	<a href="http://www.e-gov.tg.ch">http://www.e-gov.tg.ch</a>
Canton de Vaud Portail de prestations en ligne	<a href="https://www.portail.vd.ch/prestations/">https://www.portail.vd.ch/prestations/</a>
Canton de Zurich Bewilligungen	<a href="http://www.zh.ch/internet/de/ktzh/leben_arbeit/bewilligungen.html">http://www.zh.ch/internet/de/ktzh/leben_arbeit/bewilligungen.html</a>
Canton de Zurich Online-Angebot	<a href="http://www.e-gov.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/online_angebote/bestehendes_online-angebot.html">http://www.e-gov.zh.ch/internet/staatskanzlei/egov/de/online_angebote/bestehendes_online-angebot.html</a>
Canton de Zurich Stabsstelle E-Government	<a href="http://www.e-gov.zh.ch">http://www.e-gov.zh.ch</a>
Canton d'Obwald	<a href="https://secure.i-web.ch/dweb/ow/de/verwaltung/onlineschaltermain/online-schalter/">https://secure.i-web.ch/dweb/ow/de/verwaltung/onlineschaltermain/online-schalter/</a>

---

<b>Cible</b>	<b>Lien</b>
Online-Dienste	
Confédération egovernment suisse	<a href="http://www.egovernment.ch/index.html?lang=fr">http://www.egovernment.ch/index.html?lang=fr</a>
Confédération Open Government Data	<a href="http://opendata.admin.ch">opendata.admin.ch</a>
Confédération Le portail suisse	<a href="https://www.ch.ch/fr/">https://www.ch.ch/fr/</a>
Confédération Portail de l'administration suisse	<a href="http://www.admin.ch">www.admin.ch</a>
eCH	<a href="http://www.ech.ch">http://www.ech.ch</a>
Hermès	<a href="http://www.hermes.admin.ch">www.hermes.admin.ch</a>
ITIL	<a href="http://www.itil.co.uk">www.itil.co.uk</a>
sedex	<a href="http://sedex.ch">http://sedex.ch</a>
Utilitas	<a href="http://www.egovernment.ch/hilfsmittel/00867/index.html?lang=fr">http://www.egovernment.ch/hilfsmittel/00867/index.html?lang=fr</a>

---

## 11 Impressum

© 2014 Chancellerie de l'Etat de Fribourg CHA / Service de l'informatique et des télécommunications SITel