easygov

EasyGov.swiss – Le portail en ligne des entreprises

Concept d’exploitation et d’organisation d’EasyGov

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere

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

easygov

Table des matières

1	**Objectif et but**	**3**
1.1	Destinataires du présent document	3
1.2	Mise à jour du présent document	3
2	**Distinction entre exploitation et développement continu**	**4**
3	**Gouvernance**	**5**
3.1	Gestion des exploitants	5
3.2	Gestion des processus	5
3.2.1	Processus en place	5
3.2.2	Processus futurs	5
3.3	Gestion des risques	6
3.4	Organisation structurelle	6
3.5	Gestion des changements	6
3.6	Gestion des versions	7
3.6.1	Plan des versions	7
3.6.2	Feuille de route	7
3.7	Dispositions en matière de sécurité et concept SIPD	8
3.8	Gestion des documents	8
4	**Organisation de l'exploitation d'EasyGov**	**9**
4.1	Description des rôles	9
4.2	Organes	10
5	**Processus d'exploitation**	**10**
5.1	Chaîne d'outils	10
5.2	Dépôt, compilation et classification des requêtes	10
5.3	Modèle de demande de changement	12
5.4	De la demande de changement au déploiement d'une nouvelle version	12
5.5	Élaboration et déploiement des nouvelles versions	14
5.6	Circulation de l'information et communication	15
6	**Listes**	**16**
6.1	Suivi des modifications	16
6.2	Documents de référence	16
6.3	Liste des abréviations	17
6.4	Liste des figures	17
6.5	Liste des tableaux	17

Remarque
Par souci de lisibilité, seule la forme masculine a été utilisée dans le présent document. Il va sans dire que les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes.

1. Objectif et but

Le présent document décrit les contours de l'organisation d'exploitation et du pilotage (gouvernance) d'EasyGov. Il complète ainsi la documentation pour les partenaires d'EasyGov disponible sur https://autorites.easygov.swiss [1], qui présente sommairement le système EasyGov.

La base légale d'EasyGov est l'arrêté fédéral sur le financement des activités de cyberadministration en faveur des petites et moyennes entreprises pour les années 2016 à 2019 [2]. Deux points sont importants dans ce contexte :

- « faire de la cyberadministration un instrument efficace d'allégement administratif, d'amélioration des conditions-cadre économiques et de la compétitivité des PME » ;
- « [simplifier les] procédures d'autorisation, de demande et de déclaration ».

EasyGov repose par ailleurs sur la stratégie suisse de cyberadministration [3], adoptée conjointement par la Confédération et les cantons, et sur la stratégie « Suisse numérique » [4].

1.1 Destinataires du présent document

Le présent document sert de base à l'exploitation et au développement continu d'EasyGov, de même qu'à la collaboration entre le SECO et les partenaires, actuels ou futurs, au sujet d'EasyGov.

1.2 Mise à jour du présent document

En principe, le SECO met à jour le présent document une fois par an. L'auteur inscrit le nouveau numéro de version, la date de modification et le type de modification dans le suivi des modifications (cf. ch. 6.1).

Le mandant approuve les nouvelles versions du présent document et les valide. Le processus de modification se déroule comme suit :

1. L'auteur (responsable de l'application, p. ex.) crée une nouvelle version du document.
2. L'auteur consulte les interlocuteurs compétents (partenaires, développeurs, etc.).
3. L'auteur met à jour le document.
4. Le mandant approuve le document et le valide.

2. Distinction entre exploitation et développement continu

L'exploitation consiste, d'une part, à assurer une exploitation stable, sûre et disponible du système. Elle inclut, d'autre part, les adaptations effectuées dans le système EasyGov, comme les améliorations et les modifications (correctifs, p. ex.).

Par contre, les nouvelles fonctionnalités et l'intégration de nouveaux processus électroniques relèvent du développement continu. En bref, on distingue l'amélioration du système actuel (exploitation) de l'extension de celui-ci (développement continu).

Pour l'exploitation comme pour le développement continu, le SECO doit pouvoir compter sur une bonne collaboration avec les partenaires.

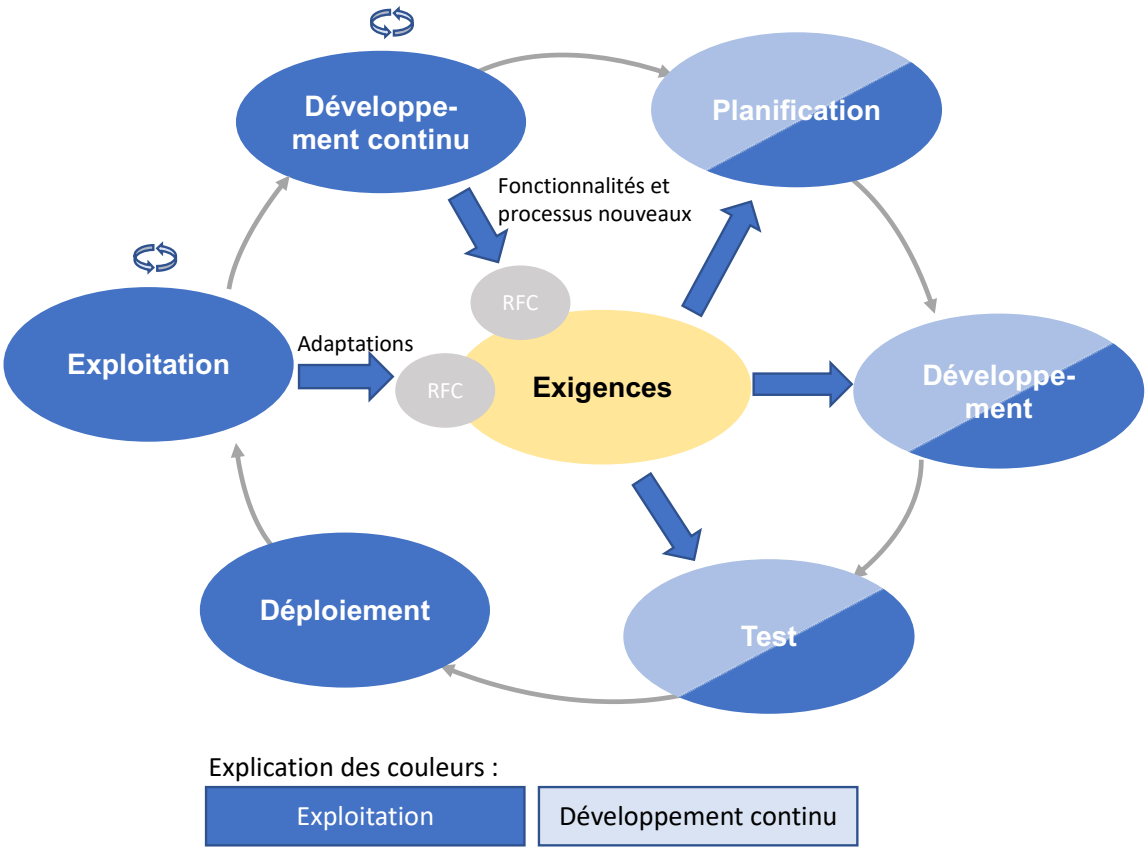

Figure 1: Exploitation et développement continu

Le SECO rassemble les demandes de changement (*requests for change,* RFC) entrantes, qu'il utilise ensuite pour définir les exigences, assurer le développement du logiciel et tester les incréments logiciels. Pour ce faire, il suit les processus définis en matière de gestion des changements et des versions (*releases*).

3. Gouvernance

Selon HERMES, la gouvernance désigne « la gestion et le contrôle responsables de l'entreprise ». Tout en restant opérationnel, le système EasyGov est adapté et développé en continu. Le SECO définit les principes, les processus et les méthodes permettant d'assurer la gouvernance sous les principaux aspects de l'exploitation et dans la mise en œuvre des adaptations et du développement continu d'EasyGov.

3.1 Gestion des exploitants

La gestion des exploitants incombe au SECO. La priorité absolue est d'assurer l'exploitation courante d'EasyGov (triple objectif : stabilité, disponibilité et sécurité). Pour garantir la stabilité, la disponibilité et la sécurité du système, le SECO collabore, d'une part, avec des exploitants ayant fait leurs preuves depuis de longues années au sein de l'infrastructure de la Confédération (notamment l'ISCeco et l'OFIT) et, d'autre part, avec des prestataires externes (ELCA Informatique SA et Farner Consulting SA).

3.2 Gestion des processus

La gestion des processus englobe à la fois les processus en place et les processus futurs. Par « processus », on entend des prestations (inscription auprès d'une caisse de compensation ou mutation au registre du commerce, p. ex.) proposées par les partenaires de processus (AVS ou office du registre du commerce, p. ex.) aux utilisateurs finaux d'EasyGov. À noter que la mise à disposition de ces prestations sur EasyGov passe par des interfaces techniques comme LINDAS ou JuSpace et le système de gestion des identités et des accès eIAM.

3.2.1 Processus en place

Les modifications apportées aux processus en place peuvent exiger des adaptations du système EasyGov dans l'environnement de production. Les partenaires d'EasyGov doivent dès lors informer suffisamment tôt le responsable de l'application EasyGov des modifications touchant les processus en place, les interfaces techniques concernées et les fenêtres de maintenance prévues. Pour ce faire, un échange régulier d'informations entre les différents intervenants permet d'établir une feuille de route fiable concernant l'application et le processus intégré (cf. ch. 3.6.2 et 5.6).

3.2.2 Processus futurs

Le SECO est également responsable du développement continu d'EasyGov, qui vise à ajouter régulièrement de nouvelles fonctionnalités et/ou de nouveaux processus électroniques. Il travaille en étroite collaboration avec les partenaires de processus, en particulier pour ce qui est du développement de nouveaux processus.

La sélection des nouveaux processus est fonction non seulement de l'utilité et de la plus-value d'un processus donné pour la clientèle (PME), mais encore du nombre de clients potentiels. Par ailleurs, la gestion et l'intégration de nouveaux processus doivent s'effectuer en tenant compte des intérêts des partenaires.

La méthode appliquée pour assurer le développement continu d'EasyGov est décrite en détail dans le document de référence[1] « Complément au mandat de projet » [5]. Elle s'appuie sur la méthode de conduite de projets HERMES, qui prévoit un développement continu par le biais d'unités de réalisation.

Dans le cadre du développement continu, le SECO veille à ce que les fonctionnalités et processus nouveaux soient bien acceptés par les partenaires de processus. En outre, il sélectionne si possible les fonctionnalités et processus nouveaux qui offrent une plus-value à la fois pour la clientèle (PME) et pour ses partenaires.

[1] Cf. liste des documents de référence (ch. 6.2).

3.3 Gestion des risques

Le SECO évalue les risques selon leur probabilité de survenance (faible, moyenne ou forte) et leur potentiel de dommages (faible, moyen ou fort), et définit les mesures à prendre.

Les risques, leur évaluation et les mesures à prendre sont consignés dans un catalogue des risques [6]. Le SECO met régulièrement ce catalogue à jour et, si nécessaire, met en place des mesures visant à réduire les risques.

3.4 Organisation structurelle

Le SECO définit la structure hiérarchique d'EasyGov pour l'exploitation courante et la met régulièrement à jour. Ce faisant, il précise à qui sont destinées quelles décisions, de qui elles émanent et à qui elles sont transmises. Il définit clairement les rôles, en indiquant les tâches, les compétences et les responsabilités de chacun, et les attribue aux personnes dont le profil correspond (cf. ch. 4). Dans le présent document, il se concentre sur l'organisation d'exploitation, en adoptant la perspective de l'exploitation, et non celle du projet.

3.5 Gestion des changements

La gestion des changements prévoit des méthodes et des procédures uniformes de mise en œuvre des changements. Par « changement », on entend une modification qui touche le système, un processus, une responsabilité, une prestation, une interface, un composant logiciel, le matériel ou la documentation. Tout changement est assorti d'un statut (demandé, validé, implémenté, etc.).

L'organisation d'exploitation d'EasyGov fait un usage efficace et systématique des méthodes et procédures de gestion des changements, et effectue les changements tout en minimisant les risques pour l'exploitation d'EasyGov. Pour ce faire, le SECO procède à l'aide d'outils (cf. chaîne d'outils au ch. 5.1). Autrement dit, il utilise un système électronique permettant, d'une part, de saisir les requêtes et, d'autre part, d'assurer le tri, le traitement ultérieur et le suivi des changements (ou propositions de changement) et des exigences. Il est prévu que les partenaires puissent eux aussi transmettre leurs demandes de changement par voie électronique.

3.6 Gestion des versions

Grâce à la gestion des versions (*releases*), le SECO veille à ce que les exigences découlant des changements soient bien intégrées dans le système EasyGov, autrement dit qu'elles soient regroupées en versions et qu'elles suivent une feuille de route. Le SECO applique des procédures prédéfinies de gestion des versions et procède à l'aide d'outils (cf. chaîne d'outils au ch. 5.1).

3.6.1 Plan des versions

Le plan des versions (plan de *release*) [7] découle de la gestion des versions. Il indique les nouvelles versions (*releases*) prévues et les fenêtres de maintenance des exploitants et des partenaires de processus d'un point de vue chronologique (date de déploiement de chaque version). Chaque nouvelle version comporte un ou plusieurs changements par rapport à la version précédente.

Le SECO assure le développement continu d'EasyGov au moyen de nouvelles versions. EasyGov distingue trois types de versions, qui se reflètent comme suit dans le numéro de version :

1.2.5 (exemple)

- Révision, correctif : correction de bugs requise entre deux mises à jour mineures
- Mise à jour mineure : version dotée de nouvelles fonctionnalités (deux par an en principe)
- Mise à jour majeure : version apportant des changements significatifs

Le numéro de version actuel est indiqué sur EasyGov (cf. figure ci-dessous). La liste des prestations proposées dans la version actuelle peut être consultée à l'adresse suivante : www.easygov.swiss/easygov/#/generalInformation/infocenter.

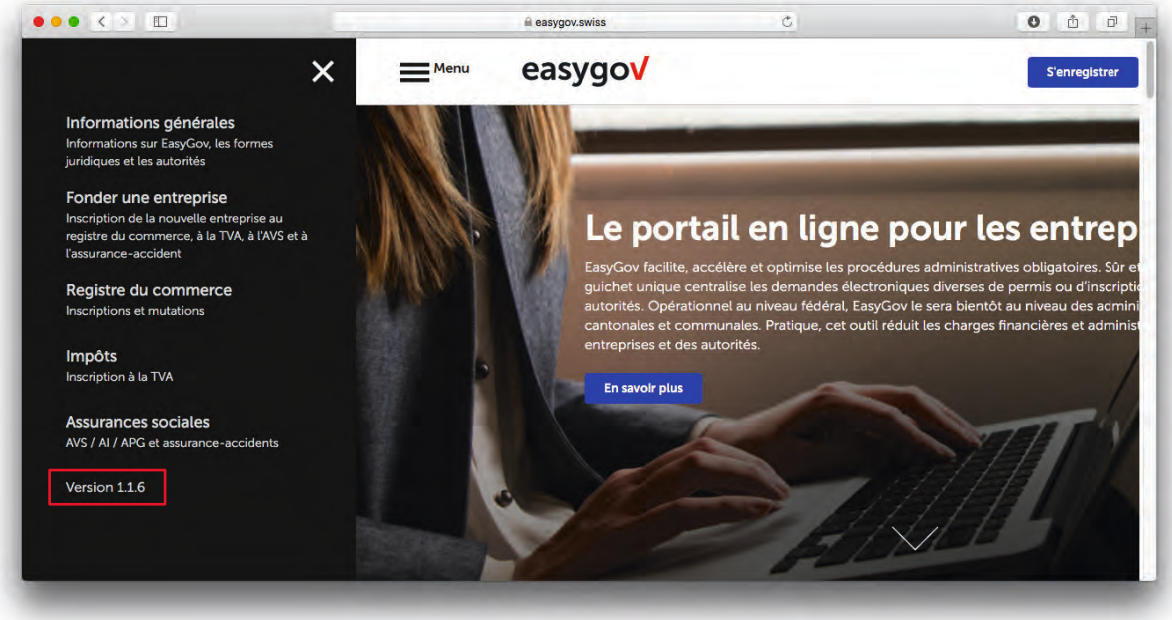

Figure 2: Numéro de version d'EasyGov

3.6.2 Feuille de route

Le plan des versions comporte des espaces réservés pour les nouvelles versions, qui sont remplis au fur et à mesure.

La feuille de route précise l'ampleur des différentes versions et les prestations de développement qui y sont associées (ensembles de fonctionnalités). Elle décrit le contenu de chaque nouvelle version (cf. ch. 5.4).

Les nouvelles versions se fondent sur une liste d'exigences classées par ordre de priorité, le *backlog*.

3.7 Dispositions en matière de sécurité et concept SIPD

Les éléments figurant dans le tableau ci-dessous sont requis sous l'angle tant de la sécurité en général que de la sécurité de l'information et de la protection des données (SIPD).

Élément	Description	Mise à jour
Besoins de protection [9]	Lorsque des adaptations sont effectuées ou que des fonctionnalités et/ou processus sont ajoutés à EasyGov, le SECO réévalue les besoins de protection et, si nécessaire, adapte le concept SIPD. En outre, il met en place les éventuelles mesures qui s'imposent (adaptation d'un changement ou autres changements requis).	Mise à jour du concept SIPD à chaque nouvelle version d'EasyGov
Catalogue des données [11]	Le catalogue des données est mis à jour sur la base de la réévaluation de la SIPD.	Mise à jour à chaque nouvelle version d'EasyGov
Déclaration du fichier de données au PFPDT[2] [12]	Le SECO doit tenir à jour les fichiers de données déclarés au PFPDT.	Mise à jour à chaque nouvelle version d'EasyGov
Protection informatique de base [8]	Les exigences minimales en matière de sécurité informatique (protection informatique de base) sont utiles pour rendre compte du degré de satisfaction des mesures de sécurité. Elles correspondent à celles du document de référence « Protection informatique de base dans l'administration fédérale ». Elles ne doivent pas être modifiées. Si des mesures ou exigences supplémentaires ou plus poussées s'imposent, le SECO doit faire les adaptations nécessaires.	Validité générale, mise à jour si nécessaire
Règlement de traitement [10]	Le règlement de traitement (nécessaire dans le cas de fichiers de données) requis par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) est établi sur la base de la réévaluation de la SIPD.	Mise à jour à chaque nouvelle version d'EasyGov

Tableau 1: Éléments liés aux dispositions en matière de sécurité et au concept SIPD

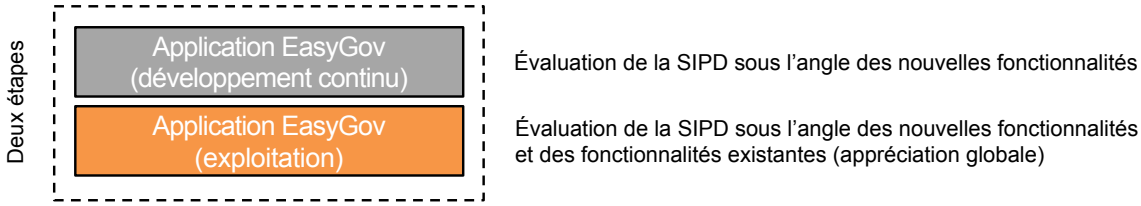

Figure 3: Adaptation de la SIPD (en deux étapes)

3.8 Gestion des documents

L'ensemble des documents utiles à l'exploitation d'EasyGov sont gérés et classés de façon centralisée (cf. chaîne d'outils au ch. 5.1).

[2] www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/handel-und-wirtschaft/entreprises/declaration-des-fichiers.html

4. Organisation de l'exploitation d'EasyGov

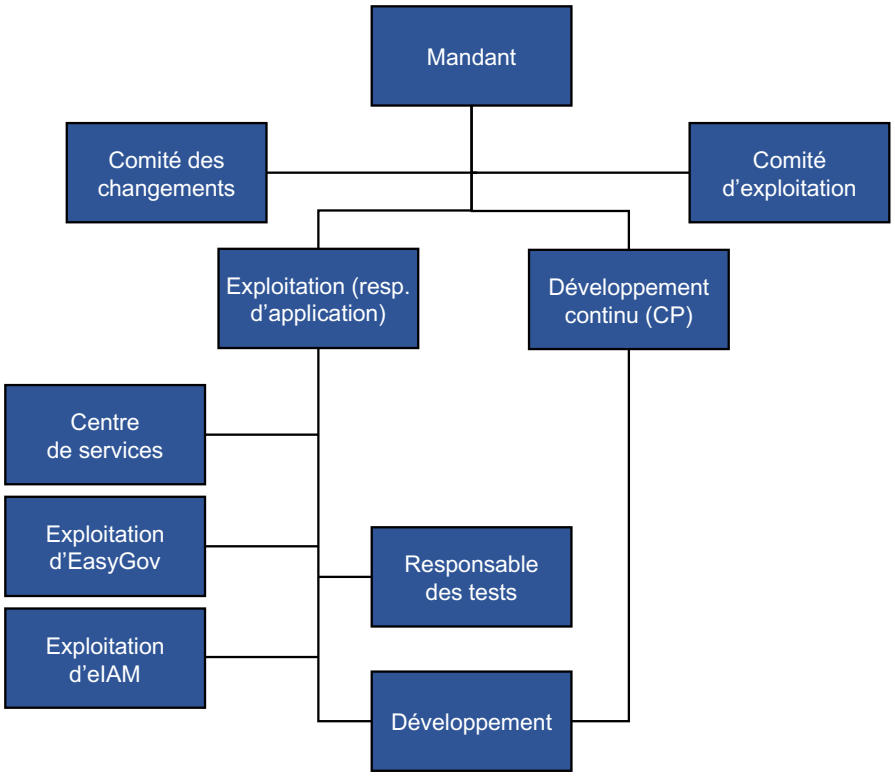

Figure 4: Organigramme de l'exploitation et du développement continu

4.1 Description des rôles

Rôle	Responsabilité
Centre de services (*service desk*)	Le centre de services est le guichet central chargé de répondre aux demandes de service en lien avec EasyGov. Il s'occupe non seulement des incidents, mais aussi d'autres requêtes des utilisateurs et les transmet au responsable de l'application. De plus, il fournit l'assistance de premier niveau concernant EasyGov et, si nécessaire, confie le traitement ultérieur aux organes d'assistance qui interviennent en aval.
Chef de projet (CP) en charge du développement continu	Le chef de projet assure le développement continu d'EasyGov dans le respect des exigences et conventions pertinentes.
Comité des changements (*change board,* CB)	Le comité des changements examine les changements et les valide ou les rejette.
Comité d'exploitation	Le comité d'exploitation permet au SECO d'associer, à des fins de planification de haut niveau, l'ensemble des partenaires de processus (ou leurs représentants respectifs) à l'échange d'informations et aux consultations.
Développement	L'équipe de développement met au point les nouvelles versions d'EasyGov dans le respect des exigences définies et en étroite collaboration avec le responsable de l'application et le chef de projet en charge du développement continu.
Exploitation d'EasyGov	L'exploitation d'EasyGov gère les environnements d'exploitation (intégration, préproduction, production) d'EasyGov et assure la maintenance des infrastructures TIC connexes.
Exploitation d'eIAM	L'exploitation d'eIAM gère les environnements d'exploitation (référence, réception, production) du service de gestion des identités et des accès (eIAM) et assure la maintenance des infrastructures TIC connexes.
Mandant (donneur d'ordre, DO)	Le mandant est responsable des résultats et de la réalisation des objectifs dans le respect des coûts fixés et des délais planifiés.
Responsable de l'application (*Anwendungsverantwortlicher,* AV) au niveau de l'exploitation	Le responsable de l'application assure la maintenance d'EasyGov, effectue les adaptations nécessaires au niveau de l'exploitation et veille à l'exploitation sûre et économique d'EasyGov dans le respect des exigences et conventions pertinentes.
Responsable des tests	Le responsable des tests conçoit, planifie et coordonne les tests ; il élabore le concept, les cas et le rapport de test. Il veille à ce que les exigences liées à la qualité du système soient satisfaites.

Tableau 2: Description des rôles

4.2 Organes

Organe	Fréquence des réunions	Membres	Ordre du jour
Comité des changements	Mensuelle	• Mandant (ou son suppléant) • Responsable de l'application au niveau de l'exploitation • Chef de projet en charge du développement continu • Analystes métier (*business analysts*), ingénieurs des exigences (*requirements engineers*) • Représentant des développeurs • Exploitant d'EasyGov	Examen des changements, puis validation ou rejet
Comité d'exploitation	Annuelle	• Partenaires de processus (ou leurs représentants respectifs) • Mandant (ou son suppléant) • Responsable de l'application au niveau de l'exploitation • Chef de projet en charge du développement continu	• Information mutuelle, réseautage • État, rétrospective et planification de l'exploitation • Présentation, par le SECO, du plan des versions et de la feuille de route qui en découle • Consultation au sujet de l'exploitation et du développement continu • Compilation des requêtes déposées entre autres par les partenaires de processus

Tableau 3: Organes

5. Processus d'exploitation

5.1 Chaîne d'outils

Une chaîne d'outils permet aux intervenants d'y voir plus clair dans la « jungle des outils ». L'idée est que tout le monde utilise les outils à disposition pour atteindre les mêmes objectifs. Il est ainsi plus aisé de suivre le flux de données et de retrouver des informations. La chaîne d'outils à utiliser pour l'exploitation d'EasyGov est présentée dans la figure ci-dessous.

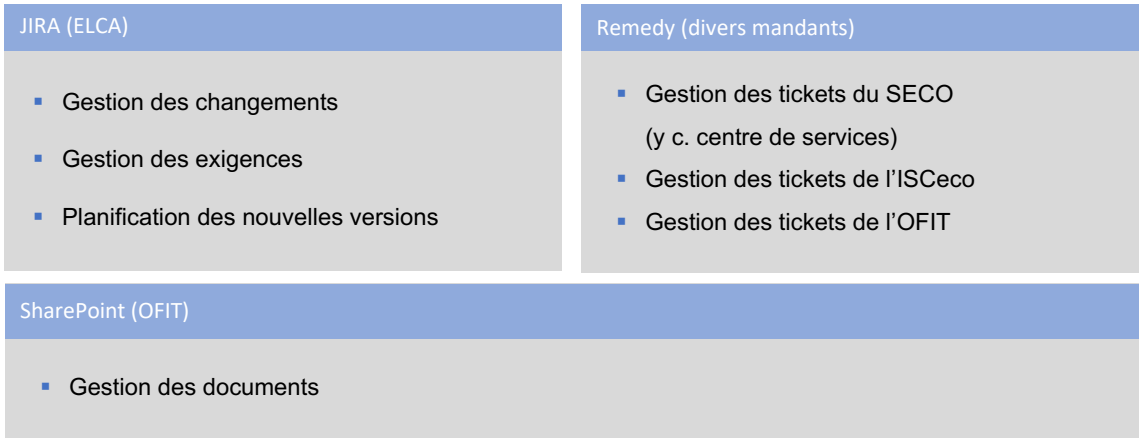

Figure 5: Chaîne d'outils

5.2 Dépôt, compilation et classification des requêtes

Dans un souci d'harmonisation terminologique, le SECO utilise le terme « requête » pour désigner tout type de demande. Toute personne (client, partenaire, développeur, responsable de l'application, exploitant) peut déposer une requête.

Le dépôt des requêtes, leur compilation, leur classification et leur traitement suivent un processus prédéfini de gestion des changements. Seuls les requêtes classées parmi les demandes de changement par le responsable de l'application EasyGov sont intégrées au *backlog* (liste des priorités) et, ce faisant, à la planification des nouvelles versions.

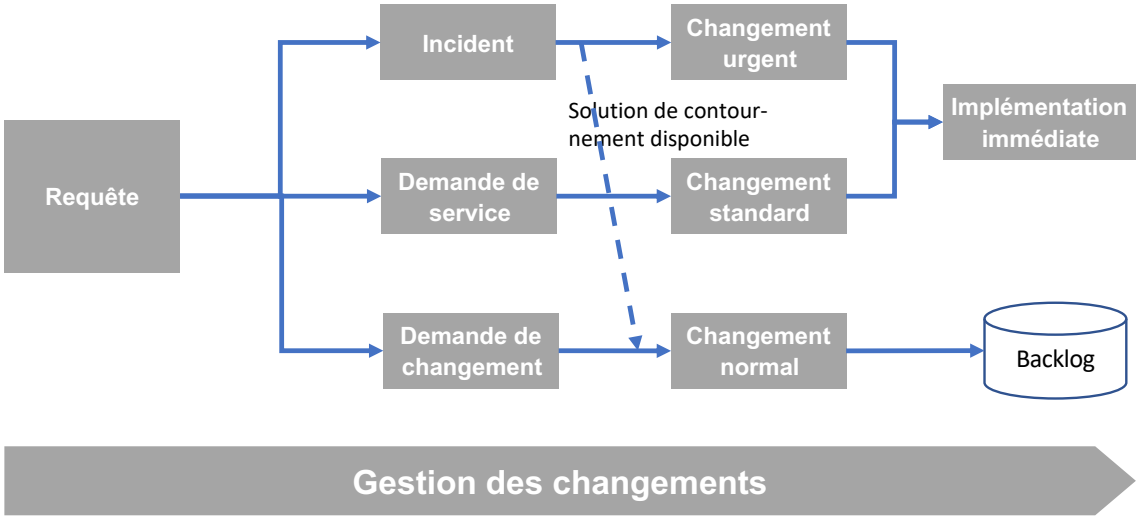

Figure 6: Gestion des changements

Terme	Description
Backlog	Le *backlog* est un emplacement central où sont enregistrés, par ordre de priorité, les changements normaux résultant de demandes de changement et les exigences qui en découlent.
Changement normal	Les requêtes visant à adapter l'exploitation (améliorations et modifications) ou relevant du développement continu d'EasyGov (fonctionnalités et processus nouveaux) donnent lieu à changement normal ; elles sont consignées dans le *backlog* et – si elles sont validées – prises en compte dans la planification des nouvelles versions et intégrées à la feuille de route.
Changement standard	Un changement standard (ou changement « préautorisé ») découle d'une demande standard.
Changement urgent	Un incident pour lequel il n'existe pas de solution de contournement donne lieu à un changement urgent. Il s'agit alors de résoudre rapidement le problème. Le SECO fait intervenir tous les partenaires compétents à cette fin et assure la coordination entre eux.
Demande de changement (*request for change,* RFC)	Une demande de changement est une description structurée d'une adaptation souhaitée au niveau de l'exploitation (améliorations et modifications) ou relevant du développement continu d'EasyGov (fonctionnalités et processus nouveaux). Le SECO consigne dans le *backlog* les changements normaux découlant des RFC et – s'ils sont validés – les fait figurer sous forme d'exigences dans la planification des nouvelles versions et la feuille de route.
Demande de service	Une demande de service est une demande standard. Elle donne lieu à un changement standard (considéré comme « préautorisé » selon ITIL). Le centre de services transmet la demande et lance le changement.
Exigence (ou besoin)	Les exigences découlent de changements normaux validés. Leur ordre de priorité est défini par le SECO, qui se charge également de les documenter de façon exhaustive.
Incident	Un incident est un dysfonctionnement d'EasyGov pour lequel il n'existe pas de solution de contournement (*workaround*). Selon son degré de gravité, il peut donner lieu à un changement urgent (forte perturbation de l'exploitation d'EasyGov) ou à un changement normal (faible perturbation de l'exploitation, solution acceptable).
Requête	Le SECO classe les requêtes déposées dans trois catégories : incidents, demandes de service et demandes de changement. Toutes les requêtes passent nécessairement par l'un des canaux prévus à cet effet (centre de services, responsable de l'application ou chef de projet en charge du développement continu) avant d'être centralisées. Le centre de services doit transmettre toutes les requêtes (à l'exception des demandes de service) au responsable de l'application EasyGov. Les demandes de service sont traitées immédiatement et en toute autonomie par le centre de services.

Tableau 4: Définitions

5.3 Modèle de demande de changement

Le responsable de l'application EasyGov veille à ce que les RFC soient structurées et documentées de façon exhaustive. Cette documentation est utile au comité des changements pour décider de valider ou non le changement. En outre, la description sert de base à la présentation détaillée de l'exigence.

Champ	Signification
Auteur de la demande	Organisation et/ou secteur **et** auteur de la RFC.
Date de la demande	Date à laquelle la RFC a été soumise.
Description du changement	Brève description du changement demandé.
Évaluation des conséquences	Temps additionnel requis en heures • Estimation différenciée (analyse métier, test, etc.) du nombre d'heures requises pour implémenter le changement. Frais (supplémentaires) • Estimation des frais (supplémentaires), en francs, inhérents à l'implémentation du changement, fondée sur l'estimation différenciée du total d'heures requises. Délais • Indication de la date à laquelle l'implémentation du changement pourra commencer et de celle à laquelle elle pourra se terminer, ainsi que de l'incidence éventuelle sur des délais déjà convenus (retards). Risques • Synthèse de l'appréciation des risques inhérents à l'implémentation du changement et de ceux inhérents à la non-implémentation du changement.
Indications concernant l'exécution	Description la plus précise possible sur le plan technique, et justification du changement.
Numéro du changement	Numéro univoque et continu selon la liste de l'état des changements.
Solution proposée	Indication de la solution envisageable sur le plan technique.

Tableau 5: Modèle de demande de changement

5.4 De la demande de changement au déploiement d'une nouvelle version

Un processus bien défini règle les étapes entre la demande de changement et l'implémentation du changement dans le cadre d'une nouvelle version.

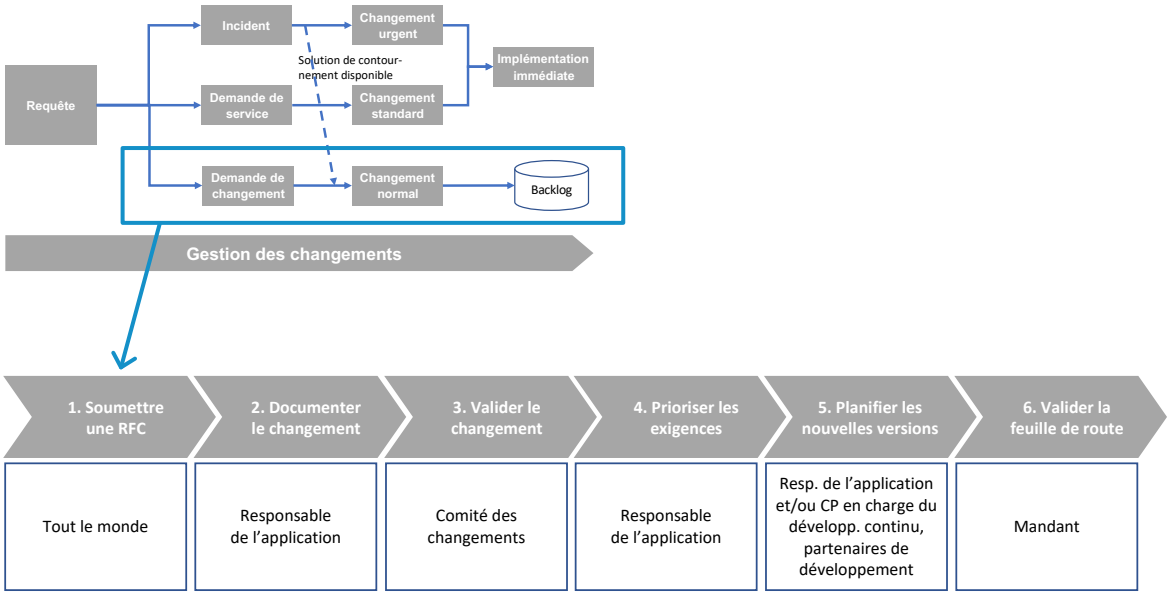

Figure 7: De la demande de changement au déploiement d'une nouvelle version

Description du processus et des responsabilités :

1. Une personne soumet au responsable de l'application une requête de la catégorie des demandes de changement (autrement dit ce n'est ni un incident ni une demande de service). Les demandes de changement pour la nouvelle version de septembre doivent être soumises au plus tard en juin ; celles pour la nouvelle version de février, au plus tard en novembre.
2. Le responsable de l'application ou les analystes métier et/ou ingénieurs des exigences examinent la demande de changement, se chargent de documenter le changement potentiel de façon structurée et exhaustive en utilisant le modèle de demande de changement, puis l'enregistrent à l'emplacement central.
3. Le responsable de l'application transmet la demande de changement au comité des changements. Celui-ci examine régulièrement la liste des changements potentiels et valide ou rejette (auquel cas sa décision doit être motivée) chaque demande. Les changements validés sont repris sous forme d'exigences dans le *backlog.*
4. Le responsable de l'application définit l'ordre de priorité des exigences figurant dans le *backlog.* Il obtient ainsi une liste des priorités.
5. En accord avec le chef de projet en charge du développement continu et le partenaire de développement, le responsable de l'application sélectionne les exigences du *backlog* à intégrer dans les prochaines versions, selon une feuille de route.
6. Le mandant valide la planification des nouvelles versions et la feuille de route (cf. ch. 3.6.2).

Seul un nombre limité d'exigences peuvent être prises en compte dans chaque nouvelle version. Il est dès lors primordial de documenter de façon exhaustive les changements et de prioriser les exigences ; ces informations permettent aux responsables de décider quelles exigences intégrer dans quelle version et, ce faisant, d'élaborer la feuille de route.

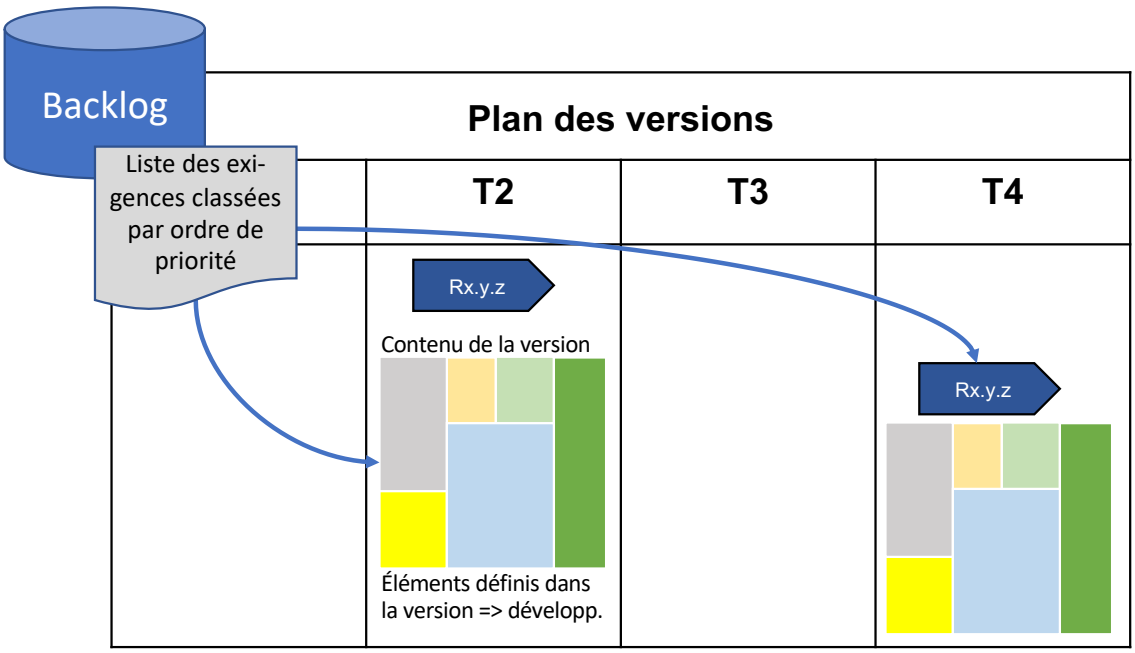

Figure 8: De la liste des priorités à la feuille de route (avec plusieurs nouvelles versions)

5.5 Élaboration et déploiement des nouvelles versions

Pour garantir la qualité élevée des nouvelles versions (*releases*), le SECO planifie et structure l'ensemble des tâches selon un processus prédéfini. Même les plus petits changements touchant le système productif sont concernés. La figure ci-dessous illustre le déroulement du processus et les différentes tâches à effectuer.

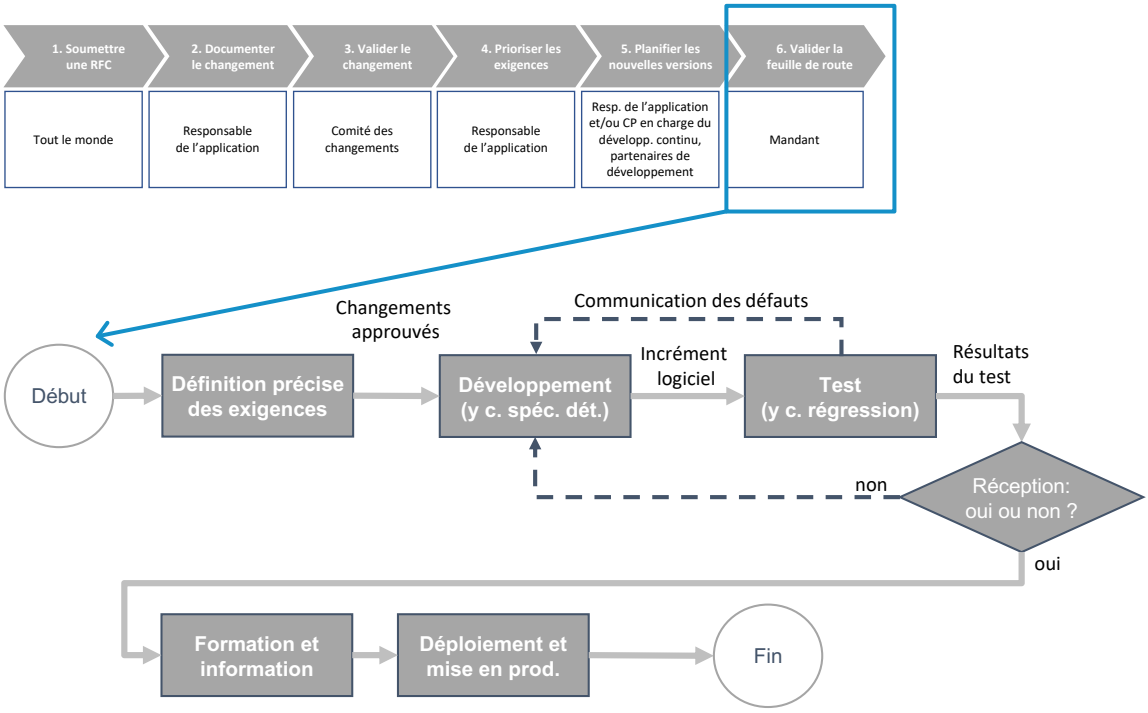

Figure 9: Élaboration et déploiement des nouvelles versions

Tâche	Responsabilité
Définition précise des exigences	Responsable de l'application, avec les analystes métier et/ou ingénieurs des exigences
Déploiement et mise en production	Exploitant d'EasyGov
Développement (y c. spécification détaillée)	Partenaires de développement
Formation et information	Responsable de l'application, service de marketing et de communication
Test (y c. régression)	Testeurs

Tableau 6: Tâches et responsabilités dans l'élaboration et le déploiement des nouvelles versions

5.6 Circulation de l'information et communication

Pour garantir une exploitation stable, sûre et disponible d'EasyGov, les informations doivent circuler en temps voulu entre les différents intervenants (rôles).

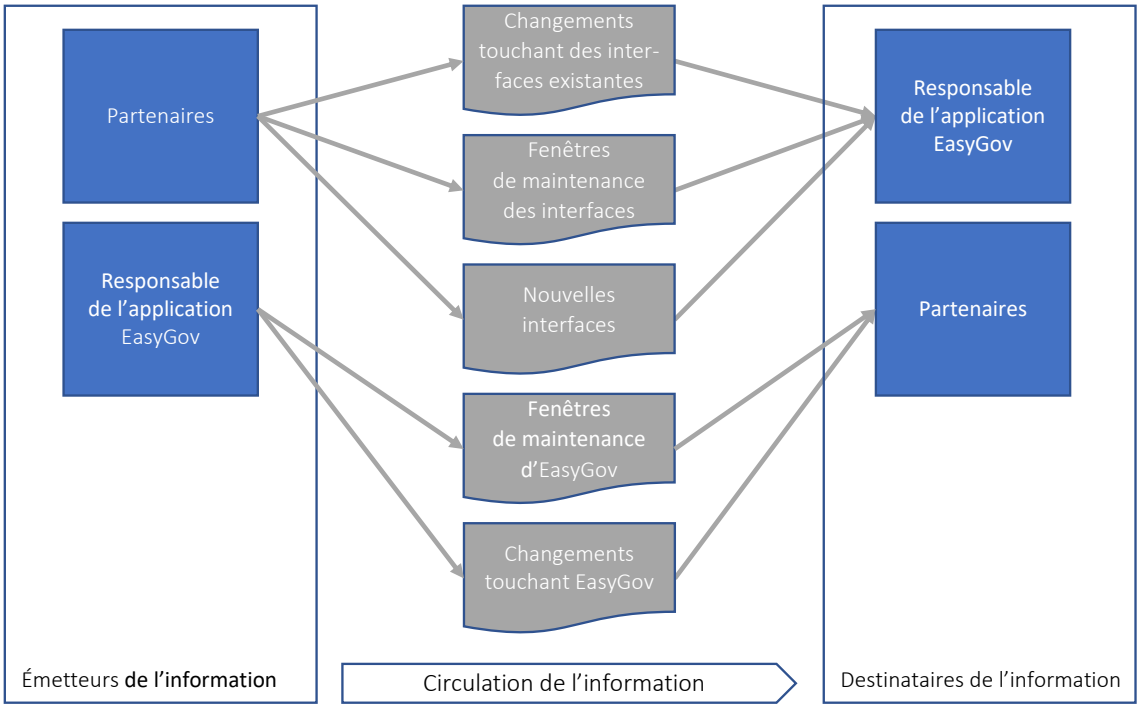

Figure 10: Circulation de l'information

Les partenaires doivent être informés au moment opportun de l'état actuel d'EasyGov pour être en mesure de répondre aux éventuelles demandes de la clientèle.

Le responsable de l'application EasyGov, quant à lui, doit être informé suffisamment tôt par les partenaires pour pouvoir adapter EasyGov en temps utile aux modifications touchant les processus et ainsi assurer l'exploitation fiable et stable d'EasyGov. En outre, il peut tenir compte des fenêtres de maintenance dans la planification et faire figurer les nouveaux processus dans la planification des nouvelles versions. Il se charge également d'informer le centre de services (Service Desk EasyGov), afin que celui-ci puisse répondre correctement aux demandes.

Mesures à appliquer pour que les informations importantes circulent en temps voulu :

- Le SECO réunit régulièrement les partenaires, au sein du comité d'exploitation, pour les informer, présenter la planification actuelle et assurer la coordination.
- Le SECO a accès au plan de maintenance des partenaires, figure sur la liste de distribution des partenaires et/ou s'informe régulièrement auprès des partenaires.
- Le responsable de l'application EasyGov informe les utilisateurs des interruptions prévues en affichant des messages sur l'interface *front-end* d'EasyGov.

6. Listes

6.1 Suivi des modifications

Date	Version	Modification	Auteur	Approuvé
31.05.2018	1.0	Réception par le mandant	Dieter Wälti (SECO)	Martin Godel

Tableau 7: Suivi des modifications

6.2 Documents de référence

La liste ci-dessous répertorie tous les documents pertinents en lien avec le présent concept d'exploitation et d'organisation.

	Désignation	Source[3]
1	Documentation pour les partenaires d'EasyGov	https://autorites.easygov.swiss/
2	Arrêté fédéral sur le financement des activités de cyberadministration en faveur des petites et moyennes entreprises pendant les années 2016 à 2019 (renouvelé tous les 4 ans)	www.admin.ch/opc/fr/federal-gazette/2015/2279.pdf
3	Stratégie suisse de cyberadministration	www.egovernment.ch/fr/umsetzung/e-government-strategie
4	Stratégie « Suisse numérique »	www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-daccueil/suisse-numerique-et-internet/strategie-suisse-numerique.html
5	Complément au mandat de projet d'EasyGov	Interne
6	Catalogue des risques	Interne
7	Plan des versions	Interne
8	Protection informatique de base	www.isb.admin.ch/isb/fr/home/ikt-vorgaben/sicherheit/si001-ikt-grundschutz_in_der_bundesverwaltung.html
9	Concept SIPD	Interne
10	Règlement de traitement	Interne
11	Catalogue des données	Interne
12	Déclaration du fichier de données au PFPDT	www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/handel-und-wirtschaft/entreprises/declaration-des-fichiers.html

Tableau 8: Documents de référence

[3] Seuls les documents finalisés sont répertoriés.

6.3 Liste des abréviations

Le tableau ci-dessous donne la signification des sigles et acronymes utilisés dans le présent document.

Abréviation	Signification
AA	Assurance-accidents
AI	Assurance-invalidité
APG	Régime des allocations pour perte de gain
AV	Responsable de l'application (*Anwendungsverantwortlicher*)
AVS	Assurance-vieillesse et survivants
CB	Comité des changements (*change board*)
CP	Chef de projet
DO	Mandant (donneur d'ordre)
eIAM	Gestion électronique des identités et des accès
ISCeco	Fournisseur de prestations informatiques du Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR)
IT	Informatique, technologies de l'information
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
JuSpace	Portail d'accès aux offices suisses du registre du commerce
LINDAS	Linked Data Service
OFIT	Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication
PFPDT	Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence
PME	Petites et moyennes entreprises
PP	Prévoyance professionnelle
RC	Registre du commerce
RFC	Demande de changement (*request for change*)
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SIPD	Sécurité de l'information et protection des données
SLA	Accord sur les niveaux de service (*service level agreement*)
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents
TIC	Technologies de l'information et de la communication
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
WIsB	Directives concernant la sécurité informatique dans l'administration fédérale

Tableau 9: Liste des abréviations

6.4 Liste des figures

4 Figure 1: Exploitation et développement continu
7 Figure 2: Numéro de version d'EasyGov
8 Figure 3: Adaptation de la SIPD (en deux étapes)
9 Figure 4: Organigramme de l'exploitation et du développement continu
10 Figure 5: Chaîne d'outils
11 Figure 6: Change Management
12 Figure 7: De la demande de changement au déploiement d'une nouvelle version
13 Figure 8: De la liste des priorités à la feuille de route (avec plusieurs nouvelles versions)
14 Figure 9: Élaboration et déploiement des nouvelles versions
15 Figure 10: Circulation de l'information

6.5 Liste des tableaux

8 Tableau 1: Éléments liés aux dispositions en matière de sécurité et au concept SIPD
9 Tableau 2: Description des rôles
10 Tableau 3: Organes
11 Tableau 4: Définitions
12 Tableau 5: Modèle de demande de changement
14 Tableau 6: Tâches et responsabilités dans l'élaboration et le déploiement des nouvelles versions
16 Tableau 7: Suivi des modifications
16 Tableau 8: Documents de référence
17 Tableau 9: Liste des abréviations

easygov

Secrétariat d'État à l'économie SECO
Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Holzikofenweg 36, 3003 Berne
Tél. +41 58 462 28 71, Fax +41 58 463 12 11
www.seco.admin.ch, www.easygov.swiss