

Le système eRegistrations

**Guichets uniques
en ligne
pour des administrations
efficaces**



eRegistrations est un système de gouvernement électronique configurable, conçu pour automatiser des procédures administratives simples ou complexes. Adaptable à n'importe quel processus administratif, il peut s'appliquer à des procédures aussi diverses que l'enregistrement d'une entreprise, la demande d'un permis de construction, les procédures du commerce extérieur, ou le transfert d'un titre de propriété.

eRegistrations peut automatiser des opérations impliquant une seule administration (par exemple la demande d'enregistrement au registre du commerce) ou des opérations simultanées avec plusieurs administrations (inscription de l'entreprise dans tous les registres obligatoires: impôts, mairie, sécurité sociale, ministère du travail, registre du commerce, etc.), constituant ainsi **un guichet unique en ligne**.

Il peut être installé au niveau municipal, national ou supranational.

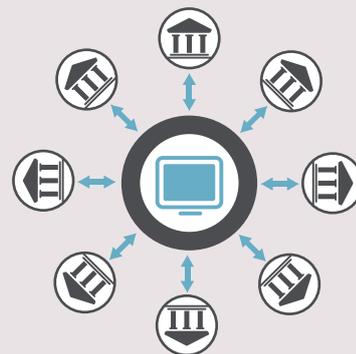
La philosophie eRegistrations



L'utilisateur au centre de la gouvernance électronique

eRegistrations permet d'effectuer des démarches simultanées auprès de plusieurs administrations, avec un seul formulaire et en chargeant les documents une seule fois. Il intègre les procédures des administrations participantes, et définit au cas par cas, en fonction de la situation du demandeur, les données et les documents nécessaires. La multiplicité des administrations impliquées dans une procédure n'est plus un problème, l'utilisateur à l'impression de traiter avec une seule entité.

La base de données de l'utilisateur est le centre névralgique du système et le lien entre toutes les administrations. Les requêtes sont faites à partir de la base de données, où sont également stockés les documents émis par les administrations.



Interopérabilité avec les systèmes existants

eRegistrations n'exige aucun changement dans les processus internes des administrations participantes ni dans leurs systèmes informatiques. Il n'a pas besoin d'accéder à leurs bases de données. Il n'est pas nécessaire que les administrations soient interconnectées, ni même qu'elles soient informatisées.

A l'inverse, eRegistrations propose un accès total à sa propre base de données et permet aux administrations d'extraire automatiquement les informations dont elles ont besoin. **L'interopérabilité se fait par l'accès partagé à la base de données eRegistrations**, qui est celle des utilisateurs, et où les administrations viennent chercher et déposer de l'information.



Sécurité avancée

L'information des utilisateurs est conservée sur des **serveurs de haute sécurité**, avec des connexions protégées et cryptées, pour garantir leur inviolabilité.

Les utilisateurs contrôlent totalement leur espace dans la base de données, grâce à leurs codes d'accès. Ils peuvent donner à des tiers un accès à tout ou partie de leur information, au moyen d'une URL et d'un mot de passe qui donnent accès **uniquement à l'information qu'ils veulent partager**.

Les documents administratifs digitalisés qui ont été placés directement par les administrations, avec une signature électronique, ne peuvent pas être altérés par les utilisateurs.



Configurabilité et adaptabilité

eRegistrations est un système générique de gouvernement électronique qui **peut s'appliquer à n'importe quelle procédure administrative**, toutes consistant, en dernière analyse, en un échange d'information entre un utilisateur et une ou plusieurs administrations. Une procédure complexe n'est qu'une combinaison de processus simples. Le système permet d'automatiser chacun des processus simples et d'organiser leur co-opération.

eRegistrations peut être installé au niveau municipal, national ou supranational, et intégrer, à ces trois niveaux, les processus de plusieurs administrations. Une application possible au **niveau supranational** est la création de guichets en ligne permettant des **démarches simultanées dans plusieurs pays** (registre du commerce, registre sanitaire, licences d'exportation, etc.).

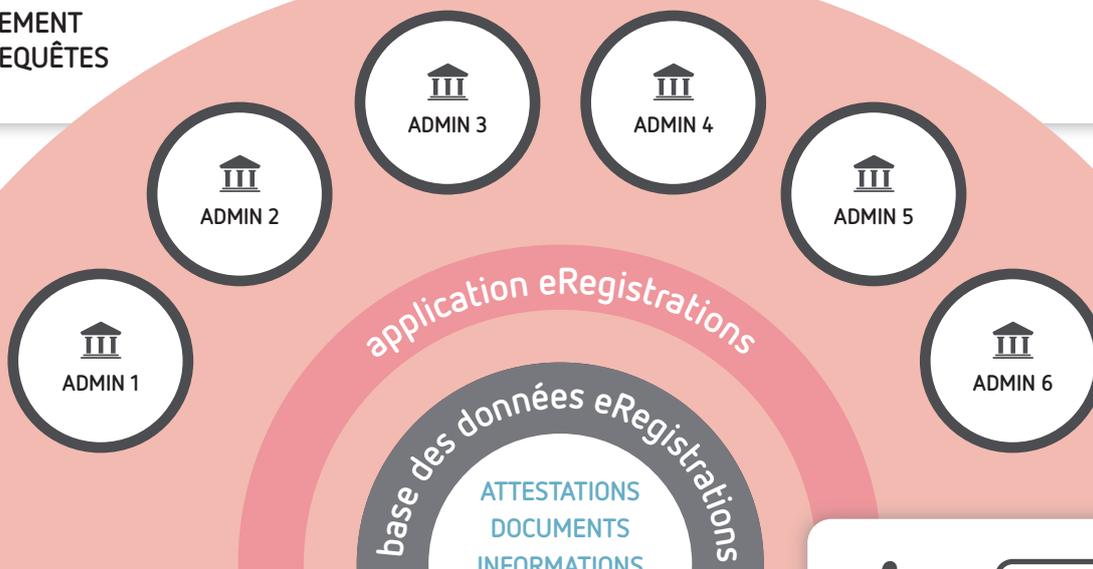
Comment fonctionne eRegistrations?

Chaque administration reçoit une alerte par courrier électronique quand elle doit traiter un dossier. Elle reçoit les données et les documents du demandeur par service web, dans un fichier xml qu'elle peut charger dans son propre système informatique. Elle a également accès au système à travers une interface dédiée et sécurisée, pour voir et télécharger les dossiers.

Chaque administration traite le dossier suivant son processus habituel (que ce processus soit informatisé ou manuel), émet le certificat ou l'attestation demandés et en met une copie digitale dans le système eRegistrations.

L'utilisateur peut suivre en temps réel le progrès de sa requête en consultant son compte.

3 TRAITEMENT DES REQUÊTES



RÉVISION

2

Un fonctionnaire d'une des administrations impliquées vérifie si les documents envoyés sont bien ceux demandés, s'ils sont lisibles et s'il n'y a pas d'incohérence entre les données et les documents.

En cas d'erreur ou d'omission, il envoie un courrier électronique à l'utilisateur (ou l'appelle par téléphone) pour lui demander de compléter son dossier.

Quand la révision est satisfaisante, l'utilisateur reçoit une convocation pour venir retirer les certificats sollicités.



1

INSCRIPTION DANS LE SYSTÈME

L'utilisateur s'inscrit avec son nom, une adresse de courrier électronique et un mot de passe qu'il choisit.

Un fois son compte créé, il a accès à un espace personnalisé dans une base de données sécurisée où sont gardés ses données et ses documents. Il peut y entrer à tout moment pour compléter son information et créer un dossier de demande.

L'utilisateur reçoit une confirmation d'inscription par courrier électronique.

DEMANDE EN LIGNE

Un guide interactif indique quelles sont les formalités obligatoires, les coûts et les documents requis, en fonction de la situation de l'utilisateur. L'utilisateur sélectionne les formalités qui l'intéressent, remplit un formulaire en ligne et joint une copie scannée des documents nécessaires.

Même si un document est demandé par plusieurs administrations, il ne sera joint qu'une seule fois. Les données requises par les différentes administrations sont saisies dans un formulaire unique.

L'utilisateur reçoit immédiatement par courrier électronique un accusé de réception mentionnant les formalités qu'il veut accomplir, les données et les documents qu'il soumet.

4

RETRAIT DES ATTESTATIONS

Les documents émis par les administrations sont envoyés à un guichet unique de retrait, afin que l'utilisateur n'ait pas à aller les chercher dans différents bureaux.

Le retrait se fait contre présentation des originaux de certains documents. Au même instant, une copie digitale des attestations est habilitée dans la base de données de l'utilisateur. Ces attestations digitales pourront être utilisées comme des originaux pour des requêtes futures faites à travers le système.

L'utilisateur a accès à toute l'information qu'il a chargée dans le système et aux copies digitales des documents émis par les administrations. Il pourra utiliser ces dernières pour de futures requêtes mais ne pourra pas les modifier, étant donné que ces documents sont certifiés et que seules les administrations émettrices peuvent les altérer.

La présentation d'originaux n'est pas nécessaire pour les documents certifiés avec une signature électronique. Le déplacement physique de l'utilisateur pour le retrait n'est pas non plus nécessaire quand les attestations sont dématérialisées (numéros, codes barre ou un document électronique imprimable par l'utilisateur).

Processus de mise en place

Les procédures doivent être préalablement documentées et simplifiées

La première phase consiste à **documenter en détail** les procédures qu'on veut automatiser: quelles sont les étapes, les administrations impliquées, les formulaires, les documents à fournir, les coûts, les attestations et autres documents administratifs que seront émis, et les bases légales.

Une fois clarifiées, les procédures peuvent être **simplifiées**, en éliminant les conditions non légalement justifiées et non pertinentes. Les informations requises par les différentes administrations sont regroupées dans un **formulaire électronique unique**. On voit comment les **paiements** peuvent être réalisés en **une seule fois**, à la caisse d'une des administrations, dans une banque ou en ligne. On organise un **endroit unique pour le retrait des attestations** émises par les administrations impliquées dans la procédure. La simplification est plus rapide s'il existe déjà un guichet unique physique, mais ce n'est pas une condition indispensable.

La CNUCED peut aider les pays qui le souhaitent à clarifier et simplifier leurs procédures administratives, grâce au système eRegulations (www.eregulations.org).

Configuration du système

Le système est configuré pour prendre en compte la quantité et l'identité des administrations impliquées, les informations et documents demandés par chaque institution, le choix de l'administration qui fera la révision des dossiers (le réviseur peut être différent suivant les formalités demandées), le lieu de retrait des attestations physiques (il peut également varier suivant les formalités), l'ordre dans lequel les administrations traiteront le dossier (parallèle ou séquentiel), le texte et la fréquence des messages d'alerte qui seront envoyées à l'utilisateur et aux administrations et les statistiques qui seront générées (inscrits, dossiers initiés, dossiers envoyés, attestations émises, temps moyen de traitement par institution, etc.).

L'interface publique du site est développée, c'est-à-dire une page d'accueil et quelques pages additionnelles (qui sommes-nous, contact, etc.) pour présenter le service aux usagers. Cette interface publique est créée sur mesure pour chaque ville, pays ou groupement régional.

Tests et formation

On s'assure que le système prend correctement en compte les informations et les conditions demandées par chaque administration, que les cas de rejet sont bien définis et que les alertes arrivent bien aux fonctionnaires désignés. On vérifie aussi le module de révision, l'ordre de traitement, les messages envoyés aux usagers, le fonctionnement des statistiques et du module interne de suivi des dossiers.

Des manuels personnalisés sont remis à chaque administration et des formations sont organisées pour leurs fonctionnaires.

La période de test s'achève avec des cas réels, pour procéder aux derniers ajustements sur le système et vérifier la capacité des fonctionnaires à l'utiliser.

Durée ?



1-4 mois

Entre un et quatre mois en moyenne, en fonction de la complexité des procédures et de la coopération des administrations impliquées



2-6 mois

Entre deux et six mois en moyenne, en fonction de la complexité des procédures



1-2 mois

Entre un et deux mois en moyenne, en fonction de la complexité des procédures et de la coopération des administrations impliquées

Administration, maintenance et évolution du système

Infrastructure informatique minimum

Il n'est pas nécessaire que les administrations qui offrent leurs services à travers le système aient des processus informatisés. Il suffit qu'ils aient des **ordinateurs connectés à internet**.

Une loi sur la signature électronique n'est pas nécessaire non plus. Le système permet d'utiliser la **signature électronique** dans les pays dans lesquels elle est réglementée. Dans les autres, eRegistrations propose une méthode sécurisée pour certifier en ligne les documents émis par les administrations.

La contrepartie locale peut choisir d'installer la base de données et l'application sur un **serveur local** ou sur des **serveurs distants**, dans le cloud. Les serveurs dans le cloud sont des serveurs de dernière génération, très rapides, avec des espaces de stockage extensibles en fonction des besoins, des sauvegardes automatiques, des connexions internet sécurisées (https) à large bande passante et service 24h/24h. Il est recommandé que les serveurs locaux présentent des caractéristiques similaires.

Maintenance

Le système est **garanti "libre de bugs"**, tout mauvais fonctionnement constaté par l'utilisateur dans la version originale du système sera réparé par la CNUCED sous 48 heures ouvrables.

Evolution du système

Tous les codes du système, en langage javascript, ainsi que la base de données, en MongoDB, sont mis à **libre disposition** de l'entité municipale, nationale ou supranationale qui administre le projet.

Ils sont accompagnés d'une **documentation technique complète** pour que les informaticiens locaux puissent effectuer des changements et faire évoluer le système, par exemple pour modifier le formulaire ou la liste des conditions, ou pour ajouter de nouvelles administrations.

Contact

CONFÉRENCE DES NATIONS UNIES SUR LE COMMERCE ET LE DÉVELOPPEMENT (CNUCED)

Programme de facilitation des affaires

Division de l'investissement et des entreprises (DIAE)

Palais des Nations, 1211 Genève 10, Suisse

Tél. +41 22 917 55 61

Fax. +41 22 917 01 94

businessfacilitation@unctad.org

www.businessfacilitation.org

