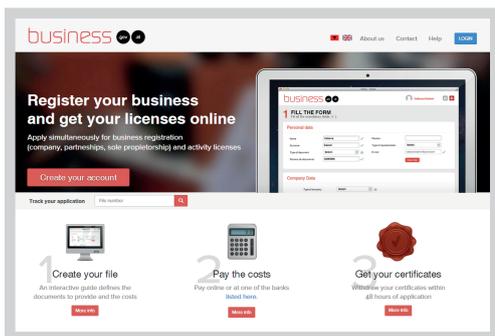


Le système eRegistrations



DES 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 ou d'une licence d'exportation, 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, etc.), constituant ainsi un guichet unique en ligne. Il peut être installé au niveau municipal, national ou supranational.

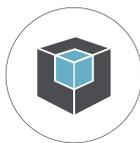
CENTRE SUR L'USAGER



eRegistrations met l'utilisateur au centre de la gouvernance électronique. Le système 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.

CONFIGURABLE



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.

INTER-OPERABLE



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.

HAUTEMENT SECURISE



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.

Le système eRegistrations

PROCESSUS DE MISE EN PLACE

Les procédures doivent être préalablement documentées et simplifiées

La première étape 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 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.

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 alertes 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 région.

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 système 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



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 un 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

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

Division de l'investissement et des entreprises (DIAE) - Programme de facilitation des affaires -

Palais des Nations, 1211 Genève 10, Switzerland | Tel. +41 22 917 55 61 | businessfacilitation@unctad.org