

Réalisation d'une solution eGov à la CFMJ - voici comment fonctionne la numérisation

A quoi ressemble une solution moderne et conforme à la protection des données dans le domaine de la cyberadministration (eGov) ? REXULT a accompagné avec succès le secrétariat de la Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) dans la réalisation et la mise en œuvre de cette solution. Une histoire à succès dans le monde du commerce électronique qui mérite d'être racontée.

Par Deborah Bernardi et Lorenz Zimmermann

Situation de départ

La Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) est l'autorité de surveillance des maisons de jeu et veille au respect des prescriptions légales relatives aux maisons de jeu et des dispositions relatives aux concessions. Elle veille notamment à ce que les jeux soient exploités de manière sûre et transparente et que les prescriptions relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme soient respectées. Elle est également chargée de poursuivre les jeux d'argent illégaux, d'une part en bloquant l'accès aux offres illégales en ligne et, d'autre part, en poursuivant les infractions contre le jeu illégal. La CFMJ emploie environ 50 collaborateurs.

Avant de mettre en œuvre la solution numérique actuelle avec l'interface eGov, la CFMJ recevait les demandes et les communications des maisons de jeu principalement sous forme papier. Les documents saisis étaient à chaque fois scannés et classés dans le système de gestion des affaires (GEVER) Acta Nova. Les collaborateurs rédigeaient ensuite la réponse, l'imprimaient, la signaient et la renvoyaient aux casinos par courrier postal. Pendant la pandémie, le processus papier, avec l'obtention des signatures physiques, s'est avéré très long et fastidieux, notamment en raison de l'obligation de travailler à domicile.

Par ailleurs, les concessions de maisons de jeu sont réattribuées tous les 20 ans. Auparavant, la CFMJ devait préparer manuellement la structure de la demande de concession et l'envoyer aux candidats dans le cadre d'une procédure qui prenait beaucoup de temps. De leur côté, les requérants complétaient la demande de concession et renvoyaient les documents sous forme papier à la CFMJ. Tous les documents de la demande (environ 20 à 30 classeurs fédéraux) ont dû être scannés, munis des noms de documents corrects et classés en conséquence. De grandes quantités de papier ont ainsi été envoyées à travers la Suisse. Grâce à la nouvelle solution eGov, les concessions des 21 maisons de jeu suisses arrivant à échéance pourront être réattribuées une première fois de manière entièrement électronique à la fin 2024.

Utilité

Aujourd'hui, les maisons de jeu se connectent via le site Internet de la CFMJ à la plateforme de notification reconnue par la Confédération (pour la notification sécurisée des requêtes électroniques aux autorités et aux tribunaux) PrivaSphere. Le formulaire web structuré guide le requérant pas à pas dans sa demande ou sa communication. Les données remplies et les annexes sont transmises à la CFMJ sous forme cryptée et en toute sécurité juridique. La taille du paquet ne doit pas dépasser 1,5 Go par envoi. Le casino reçoit en échange un reçu électronique qui confirme la réception des documents.

1. Les données et les annexes saisies dans le formulaire web sont automatiquement enregistrées dans Acta Nova de la CFMJ et le service compétent est informé de leur réception.

2. La réception de la communication est confirmée par la personne en charge du dossier directement depuis Acta Nova. Si, lors de la vérification, des informations manquent ou ne sont pas à jour, la personne en charge du dossier déclenche une demande de documents complémentaires.
3. Le casino reçoit à cet effet un e-mail contenant les informations correspondantes. Les documents à fournir ultérieurement peuvent à leur tour être téléchargés directement via la plateforme de distribution PrivaSphere.
4. Une fois que la CFMJ a examiné la demande dans son intégralité, la réponse ou la décision à l'attention du casino est établie selon le processus, signée numériquement et envoyée au casino avec les éventuelles pièces jointes directement depuis Acta Nova. La quittance de l'envoi électronique recommandé est automatiquement enregistrée dans Acta Nova. La sécurité juridique et la traçabilité sont ainsi entièrement garanties pour la CFMJ et les parties prenantes concernées.

Outre la communication avec les casinos, la CFMJ peut écrire directement à d'autres services via la plateforme de distribution PrivaSphere, en toute sécurité juridique. En appuyant sur un bouton, il est également possible d'effectuer des envois en masse à des tiers, comme par exemple la police, les organismes de certification de systèmes informatiques ou les cantons, directement à partir d'Acta Nova.

L'importation d'une demande de concession, qui comprenait auparavant environ 20 à 30 classeurs fédéraux sous forme papier, ne prend aujourd'hui plus que 35 secondes - et les données sont classées au bon endroit dans le système GEVER sans traitement manuel ultérieur. Un énorme succès pour la CFMJ !

Aujourd'hui déjà, la majorité des collaborateurs du Secrétariat de la CFMJ utilisent la nouvelle solution eGov. La CFMJ prévoit de l'étendre encore et souhaite à l'avenir traiter des processus sortants supplémentaires via la solution eGov de PrivaSphere. Au lieu d'une lettre ou d'un e-mail, il est possible d'envoyer directement depuis le système GEVER Acta Nova des circulaires ou des documents individuels jusqu'à 1,5 Go à n'importe quel destinataire, sans rupture de média.

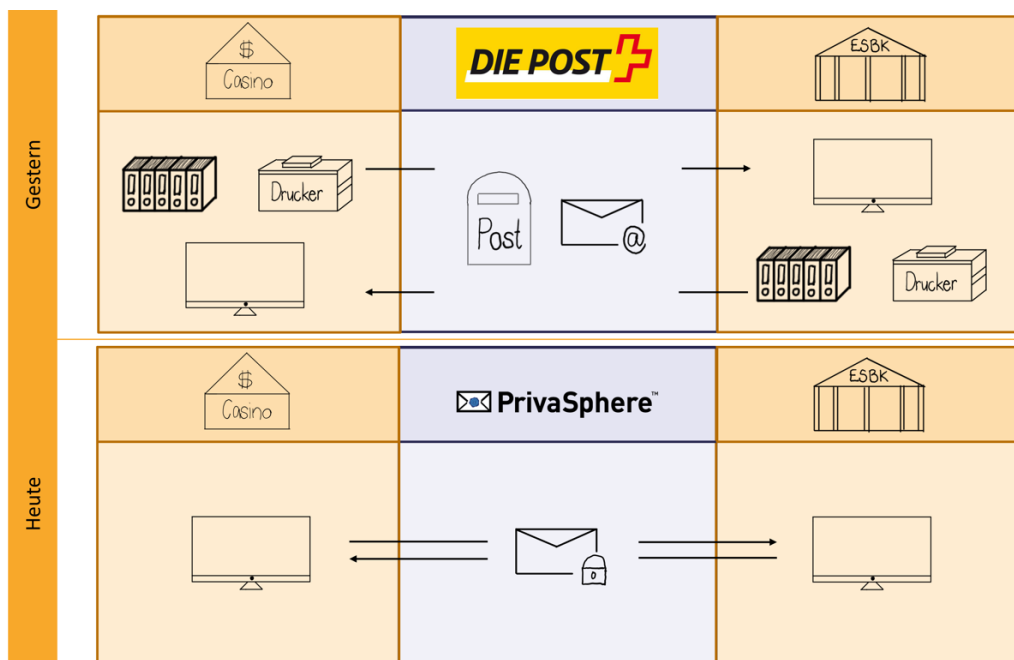


Illustration : Transmission des demandes et des concessions hier et aujourd'hui ©REXULT

Conformément à l'illustration suivante, cette solution eGov peut être utilisée pour tout type d'échange de données entre un office fédéral (ou son système GEVER Acta Nova) et un service externe (personne physique/juridique). La connexion d'une application métier (sans PrivaSphere) a notamment déjà été réalisée : [SEDEX à l'Office fédéral des assurances sociales \(OFAS\)](#).

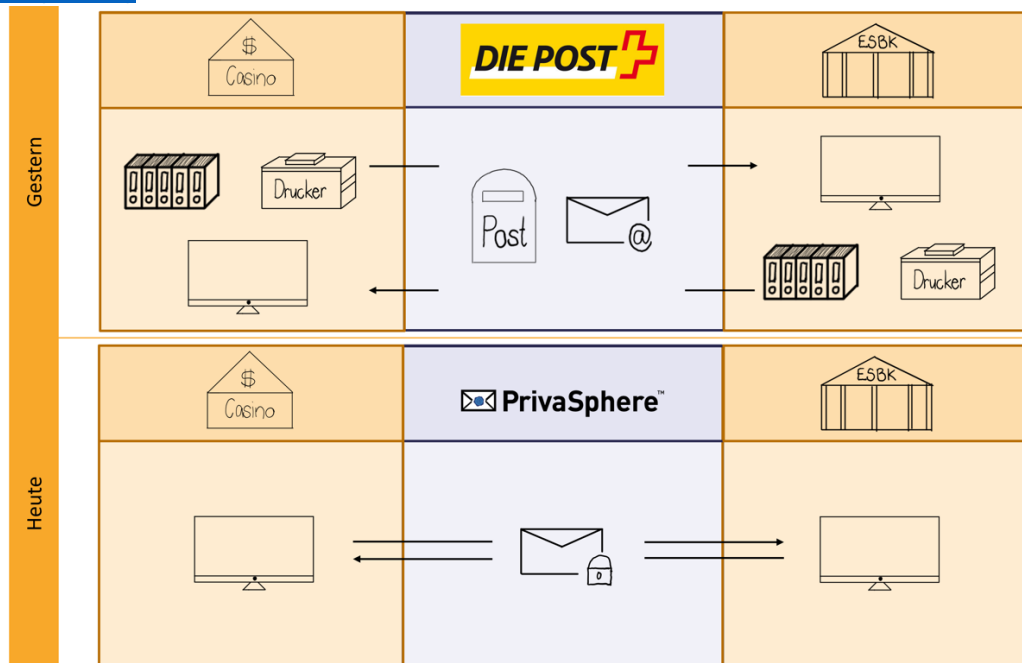


Illustration : Transmission numérique des demandes / requêtes externes ©REXULT

Grâce à l'expérience acquise dans différents cas d'application, REXULT peut conseiller et assister ses clients avec expertise dans la mise en place d'applications eGov simples, basées sur des fonctions standard et peu coûteuses.

Conclusion

En collaboration avec le client, REXULT est en mesure de mettre en place des processus numériques continus et juridiquement sûrs via la plateforme de distribution PrivaSphere. La solution est facile à comprendre pour toutes les parties concernées et est mise en œuvre exclusivement par des moyens embarqués propres à Acta Nova.

Même si une solution technique transparente est désormais utilisée, le processus de changement ne doit pas être négligé lors de l'introduction. La CFMJ a également fait cette expérience. Tant les collaborateurs internes de la CFMJ que ses clients ont été pris en charge, entre autres, par des documents de formation vidéo ou formés lors de séquences de formation et ainsi accompagnés dans leur processus de changement personnel. Là encore, REXULT peut apporter un soutien compétent grâce à son expérience dans la gestion du changement et dans le domaine des formations et des ateliers. Il ne faut pas non plus sous-estimer le soutien à l'introduction pendant et après la mise en production, car la courbe d'apprentissage et l'acceptation peuvent être rapidement augmentées par le choix de mesures de soutien appropriées. REXULT s'engage donc dans l'organisation d'introduction du client avec des prestations d'assistance telles que des instructions supplémentaires ou une assistance téléphonique/écrite de deuxième niveau.

Témoignage du client

« Avec la réalisation de la nouvelle solution eGov, nous avons fait un véritable pas en avant dans la numérisation de la CFMJ. Tant les maisons de jeu que les autres partenaires peuvent désormais communiquer avec la Commission fédérale des maisons de jeu par voie électronique et en toute sécurité juridique. La nouvelle solution eGov constitue une interface sans rupture de média avec notre système GEVER Acta Nova. Nos partenaires peuvent transmettre des données via des formulaires web, qui sont ensuite transférées automatiquement dans le système GEVER. Inversement, nos collaborateurs envoient des données à nos partenaires directement depuis le système GEVER, sans rupture de média. REXULT AG nous a apporté un super soutien dans la réalisation de ce projet. Pour nous, cette solution est une réalisation essentielle et un avantage majeur par rapport à l'ancien processus papier. C'est super que nos partenaires externes à la Confédération puissent désormais communiquer avec nous de manière entièrement électronique !" - Fanny Kessler-Genoud, responsable de la section Surveillance technique et financière à la Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) »

Auteurs

Deborah Bernardi et Lorenz Zimmermann ont déjà pu réaliser avec succès de nombreux projets dans le domaine de la cyberadministration et ont étudié de manière approfondie les différentes possibilités de développement.

Vous souhaitez également faire passer votre système de gestion des affaires (GEVER) au niveau supérieur ? N'hésitez pas à nous contacter sans engagement pour un entretien de présentation : kontakt@rexult.ch ou +41 (0)31 307 30 10.

Traduction par PrivaSphere AG

Original: <https://www.rexult.ch/newsblog/params/post/4240925/erfolgsgeschichte-esbk>