



Vision d'avenir concernant l'e-government

Effacité et proximité avec les
citoyens grâce au numérique

État actuel de l'e-government en Suisse

La numérisation poursuit sa progression à un rythme soutenu. La Confédération, les cantons et les communes proposent de plus en plus de services en ligne. C'est là une évolution importante et qui va dans le bon sens, car une grande partie¹ de la population s'est familiarisée avec les offres numériques et attend des autorités qu'elles mettent à disposition de tels services.

Depuis 2008, la Suisse dispose d'une stratégie d'e-government (cyberadministration) et coordonne le développement de l'offre en ligne des administrations à tous les échelons, qu'il s'agisse de remplir la déclaration fiscale, de demander des documents officiels, de signaler un changement de domicile ou de lancer des projets citoyens via des plateformes de dialogue.

Selon l'Étude nationale sur l'e-government réalisée par l'Administration numérique suisse, de tels services correspondent aux habitudes et aux attentes d'un nombre croissant de personnes. De l'achat de vêtements à la commande de repas, presque

tout peut aujourd'hui se faire par voie numérique, indépendamment du lieu et de l'heure. Il s'agit donc d'assurer la même simplicité et la même flexibilité dans le domaine administratif.

À ce jour, quasiment tous les cantons ont adopté une stratégie numérique. Pour la mettre en œuvre, de nombreux cantons travaillent déjà en étroite collaboration avec les communes, car il est important de proposer des services sans rupture de médias également en cas d'opérations impliquant plusieurs autorités.

En conclusion, on peut dire que la Suisse évolue dans la bonne direction, mais qu'elle a encore un certain retard à rattraper. Ce livre blanc montre comment les autorités peuvent s'engager de manière encore plus systématique sur la voie de la numérisation, dans l'intérêt de la population mais aussi pour accroître l'efficacité et la sécurité de leurs propres processus.

¹ OFS, enquête relative aux compétences numériques (2021)



L'essentiel en bref

- Les autorités doivent poursuivre le développement de la numérisation. Selon l'Étude nationale sur l'e-government, c'est là le souhait de la population suisse.
- Les services numériques facilitent la vie des citoyens, allègent la charge de travail du personnel des administrations et permettent de gagner du temps grâce à l'automatisation de processus simples.
- Pour instaurer la confiance envers le numérique, il faut accorder une grande attention à la transparence, à la protection des données, à la cybersécurité et à la facilitation numérique.

Les attentes de la population

La population suisse est satisfaite des services en ligne actuellement proposés par les pouvoirs publics et souhaite qu'il y en ait davantage. S'agissant des offres numériques, la clé du succès tient en trois mots: simplicité, uniformité et sécurité.

Selon différents sondages, environ 60% des habitants en Suisse font un usage régulier des services administratifs numériques et sont très satisfaits d'offres telles que la déclaration fiscale, la commande de documents officiels ou le service de déménagement électronique. C'est ce qui ressort de l'étude eGovernment MONITOR pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse.

D'après les résultats d'une enquête réalisée par la société de conseil Deloitte, la majorité de la population souhaite aussi un développement de l'offre en matière d'e-government, en particulier pour les services suivants: commande en ligne de passeports ou de pièces d'identité, obtention de la vignette autoroutière ou de l'attestation de domicile, paiement des amendes de stationnement et vote électronique.

Toutefois, il existe aussi certaines réserves mises en évidence par l'Étude nationale sur l'e-government: impossibilité de trouver certains services, complexité des procédures d'enregistrement, manque d'assistance aux utilisateurs et craintes concernant la protection des données. Il s'agit là des principales raisons pour lesquelles la population n'utilise pas, ou pas volontiers, des offres d'e-government.

La population attend donc des autorités qu'elles lui proposent des services numériques alliant simplicité et sécurité. À cet égard, l'enquête menée par la société de conseil Deloitte révèle qu'environ trois quarts des habitants se prononcent en faveur d'une uniformisation des solutions numériques à l'échelle nationale, même si celles-ci sont beaucoup plus complexes à mettre en œuvre qu'à l'étranger en raison de la structure fédérale de la Suisse.

² Étude nationale sur l'e-government 2022

³ Enquête Deloitte «Digital Government Survey 2020»

Les cinq services administratifs en ligne les plus utilisés en Suisse (2021)²

- Établissement et transmission de la déclaration fiscale
- Prise de rendez-vous pour une vaccination contre le coronavirus
- Facture électronique / réception d'e-factures
- Versement électronique / e-payment
- Commande de cartes journalières CFF des communes

Nouveaux services dont la population souhaiterait disposer (2020)³

- Obtention de la vignette autoroutière par voie électronique
- Paiement sans contact des amendes de stationnement (p. ex. avec TWINT)
- Échange entièrement électronique de données et d'informations
- Vote électronique
- Commande entièrement en ligne de passeports ou de pièces d'identité

Pourquoi la Suisse a un certain retard à rattraper

Dans d'autres pays d'Europe, l'e-government est beaucoup plus développée qu'en Suisse, qui accuse un certain retard notamment en raison de la structure fédérale du pays.

À l'échelle du continent, c'est Malte qui dispose de l'offre la plus étendue en matière d'e-government. Dans cet État insulaire, 99% des services administratifs sont disponibles en ligne et, selon l'Indice de référence 2022 pour l'administration en ligne publié par l'UE⁴, ceux-ci sont à la fois conviviaux, transparents et sécurisés.

Toujours selon cet indice, la Suisse a encore une marge de progression dans le domaine du numérique. Elle occupe en effet la 28^e place sur les 35 pays considérés. S'il est vrai que les portails en ligne des autorités suisses fournissent des informations utiles sur presque tous les services, il est toutefois nécessaire dans plus d'un tiers des cas de se rendre à un guichet pour effectuer les démarches.

Une telle situation tient en partie à la structure fédérale de la Suisse. Beaucoup de cantons déploient leurs propres projets d'e-government, ce qui prend plus de temps et coûte plus cher qu'une numérisation centralisée et déployée «depuis en haut». Par ailleurs, le fait qu'il n'existe pas d'e-ID en Suisse limite les possibilités en termes de services numériques.

Autre facteur aggravant: les démarches administratives nécessitent souvent l'intervention de plusieurs instances. Or celles-ci n'ont pas toutes atteint un même niveau de dématérialisation de leurs prestations. Par conséquent, il se peut que l'administration X offre un service en ligne, mais que l'administration Y demande de se présenter personnellement sur place pour finaliser la démarche.

⁴ Indice de référence 2022 pour l'administration en ligne

État d'avancement de l'e-government en Europe

Trio de tête:

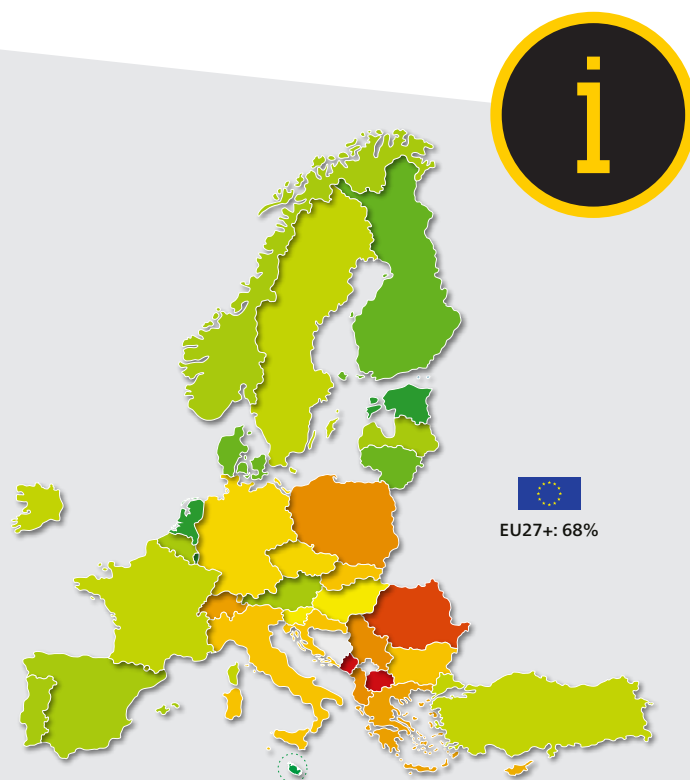
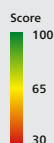
Malte	96%	(1 ^{re} place)
Estonie	90%	(2 ^e place)
Luxembourg	87%	(3 ^e place)

Pays voisins:

Autriche	76%	(13 ^e place)
France	70%	(18 ^e place)
Allemagne	63%	(21 ^e place)
Italie	61%	(24 ^e place)

Chez nous:

Suisse	55%	(28 ^e place)
--------	-----	-------------------------



L'e-government du futur

Les attentes de la population sont claires: selon les études et les enquêtes réalisées, elle souhaite des services administratifs en ligne à la fois simples, uniformisés et sécurisés. Comment répondre à ces attentes dans un pays fédéraliste comme la Suisse? Et qu'est-ce qui a déjà été fait dans d'autres pays?

Tout comme ils utilisent la voie numérique pour effectuer des achats, visionner des séries en streaming et communiquer avec des amis, les habitants de Suisse devraient, à l'avenir, pouvoir effectuer leurs démarches administratives en ligne, avec des processus simples, allégés et entièrement dématérialisés.

Pour que ce soit possible dans un État fédéraliste comme la Suisse, il faut résolument miser sur une stratégie «digital first» à tous les échelons de l'État mais aussi, et surtout, mettre en place des solutions numériques uniformisées et interconnectées, comme une e-ID commune telle qu'elle existe déjà au Danemark:

1

Bonnes pratiques – Danemark: une seule solution pour tout

Depuis 2012, tous les particuliers et toutes les entreprises disposent d'une e-ID nationale leur permettant non seulement d'accéder aux quelque 300 services administratifs numériques qui leur sont proposés, mais aussi d'utiliser environ 700 services de prestataires privés tels que des banques et des assurances.⁵

Avec l'e-government suisse du futur, les services seraient non seulement disponibles à toute heure, mais aussi accessibles via des canaux modernes, par exemple par le biais d'une application aussi simple d'utilisation qu'Instagram et Spotify, ou grâce à une case postale numérique centralisant la communication avec les autorités en un seul et même emplacement. À cet égard, il est intéressant d'examiner de plus près le modèle de l'Islande:

2

Bonnes pratiques – Islande: priorité à l'expérience utilisateur

Avec l'application pour smartphone Island.is, les Islandaises et les Islandais peuvent consulter leur messagerie personnelle en lien avec les autorités. Ils ont ainsi accès aux documents importants et peuvent connaître l'état d'avancement de leurs démarches administratives. Le smartphone remplace le guichet, ce qui est pratique et convivial pour les utilisateurs.

⁵ Source des bonnes pratiques: Indice de référence 2022 pour l'administration en ligne



Dans le cadre de l'e-government suisse du futur, la population pourrait enregistrer et actualiser ses données en un emplacement centralisé, auquel les personnes non autorisées n'auraient pas accès. Il serait possible d'établir en permanence de manière transparente quelles organisations ou quels services publics consultent ces données personnelles. La Belgique dispose déjà d'une telle solution:

3

Bonnes pratiques – Belgique: transparence des données

En Belgique, un site web est garant de la transparence des données: sur le portail MyData, les citoyens peuvent savoir quelles sont les autorités qui utilisent leurs données personnelles et à quelles fins.

Dans le domaine de la communication aussi, la sécurité est une priorité absolue: à l'avenir, grâce à la généralisation sur tout le territoire des messages électroniques chiffrés, de la signature électronique et de l'e-ID vérifié,

émetteurs et destinataires pourraient aussi s'identifier de manière numérique auprès des autorités et communiquer avec celles-ci en toute confidentialité.

Enfin, la participation politique pourrait aussi être dématérialisée. Élections et votations auraient lieu à distance grâce à un système de vote électronique sécurisé. De même, les consultations en lien avec le développement de la ville ou du quartier se dérouleraient systématiquement en ligne. Ces évolutions serviraient la cause de la démocratie directe numérique, à l'image de ce qui existe déjà au Portugal dans certains domaines:

4

Bonnes pratiques – Portugal: participation politique

Grâce à la plateforme Participa.gov, tout le monde a la possibilité de prendre part à des procédures publiques, de lancer des idées puis de voter en conséquence. La technologie de la blockchain garantit la sécurité, l'anonymat et la transparence.

Avantages pour la population et pour les autorités

La numérisation crée de la valeur ajoutée pour toutes et tous: la population est gagnante en termes de temps et de flexibilité, tandis que les autorités profitent de processus efficaces et d'une collaboration simplifiée.

En dématérialisant ses services, une administration facilite la vie des citoyens, car ceux-ci peuvent y avoir recours de manière plus flexible, partout et en tout temps.

Si les technologies numériques exigent d'accorder une attention particulière aux questions de sécurité, elles sont aussi le gage d'une transparence accrue puisqu'elles permettent de mieux contrôler et déterminer qui a utilisé quelles données et à quelles fins.

Pour les autorités, l'e-government est un moyen de réduire les coûts de manière continue, surtout quand elle se fonde sur l'approche «digital first». Les processus simples peuvent être automatisés, ce qui permet d'alléger la charge de travail du personnel et contribue à résoudre les problèmes de pénurie de spécialistes. Étant donné que la collaboration entre les différentes sections et organisations devient plus facile, il en résulte des gains d'efficacité et une amélioration de la qualité des prestations.

Enfin, en développant leurs services numériques, les autorités répondent aux attentes de la population, déjà habituée à effectuer un grand nombre d'opérations en ligne dans la vie privée. De plus, si elles parviennent à garantir une mise en œuvre sécurisée, simple et conviviale, elles seront en mesure de se forger une image positive et moderne. L'attractivité des communes et des cantons s'en trouvera renforcée, tout comme celle de la Suisse qui offrira le visage d'un État numérique en phase avec son époque.

Cinq avantages pour la population

- Services disponibles en tout lieu et à toute heure
- Gain de temps
- Transparence des données
- Qualité et sécurité des données
- Meilleure qualité des services

Cinq avantages pour les autorités

- Processus plus efficaces
- Allègement pour le personnel, pénurie moins aiguë de spécialistes
- Collaboration simplifiée
- Qualité et sécurité des données
- Image plus positive



E-government: la clé d'une transition réussie

Pour réussir la transition vers l'e-government du futur, il faut donner la priorité absolue à la question de la sécurité, mais aussi placer les besoins et les exigences de la population au cœur des enjeux.

Les habitants de Suisse souhaitent disposer d'un plus grand nombre de services numériques. Toutefois, selon une étude menée par la société de conseil Deloitte⁶, les deux tiers d'entre eux émettent des réserves quant à la protection des données et à la cybersécurité des nouvelles prestations, surtout dans des domaines de la signature électronique du vote électronique.

Il s'agit donc de lever ces réserves et d'écartier les obstacles relatifs à l'utilisation des services d'e-government. Pour ce faire, les autorités doivent placer au premier plan la sécurité et les besoins des utilisateurs.



La Poste comme partenaire

La confiance est un facteur clé de la réussite des projets d'e-government. Avec son réseau, la Poste est un partenaire digne de confiance. Que ce soit pour le traitement numérique de certains processus, pour la protection de toute l'infrastructure numérique ou pour l'échange sécurisé de données sensibles, nos solutions numériques sont toujours sûres, simples et pragmatiques. Nous nous engageons pour une numérisation qui profite à toutes et à tous, grâce à des services en ligne intuitifs et à un personnel sur le terrain qui assure le lien entre l'analogique et le numérique.

En savoir plus:

[E-government](#) | [La Poste](#)

Se tenir au courant:

[La Poste](#) | [E-government](#):
[Notre profil](#) | [LinkedIn](#)

Les aspects répertoriés ci-après doivent notamment être pris en compte.

Souveraineté des données: la population peut savoir quelles données sont collectées et enregistrées, mais aussi qui les utilise et les traite par la suite.

Sécurité des données: grâce à une authentification sûre, seules les personnes dûment autorisées ont accès aux données personnelles. Il existe des canaux sécurisés pour les échanges entre la population et les autorités.

Cybersécurité: les installations et les systèmes des autorités sont protégés contre les attaques aux conséquences graves.

Facilitation numérique: les services sont conçus de manière si intuitive que tout le monde peut les utiliser ou acquérir facilement les compétences nécessaires.

Conclusion: si toutes ces conditions sont réunies, les services numériques bénéficieront de la confiance des utilisateurs, ce qui est absolument indispensable pour qu'ils soient largement acceptés au sein de la population et pour que l'e-government fonctionne durablement.

⁶ <https://www2.deloitte.com/ch/fr/pages/public-sector/articles/schweizer-misstrauen-e-government-services-wegen-datenschutz-und-datensicherheit.html>