



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

## Promouvoir la cyberadministration : vision et prérequis

Cédric Roy, chef de la direction opérationnelle  
de Cyberadministration suisse

8<sup>e</sup> Symposium Romand eGovernment, 9 mai 2019

# L'interaction entre l'administration et ses groupes cibles devrait se dérouler en ligne

---



Services de base



Prestations en ligne



Communication en ligne

# L'interaction entre l'administration et ses groupes cibles ~~devrait se dérouler en ligne~~

se déroule déjà souvent en ligne!



## Services de base

Loi sur l'e-ID: discussion parlementaire en cours



## Prestations en ligne

70 % de la population suisse déclarent leurs impôts en ligne



## Communication en ligne

Chatbots et autres canaux numériques

# Numériser l'administration publique avec succès

---

Il faut :

- connaître les souhaits et besoins des utilisateurs
- identifier les défis majeurs liés à la transformation numérique auxquels les administrations publiques doivent faire face
- régler les rôles et les compétences des différents niveaux fédéraux en matière de la cyberadministration

Et il faut se mettre d'accord sur une vision, des objectifs et un catalogue des mesures à prendre pour avancer.

# Souhaits et besoins Population et cyberadministration

---

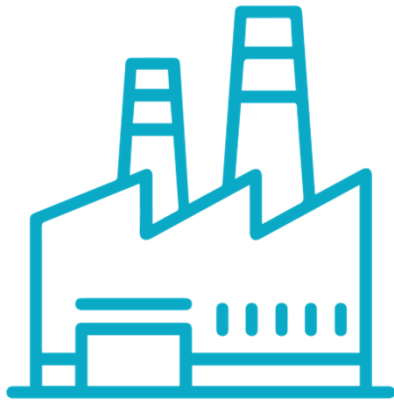


- +60 % de la population utilise les services en ligne pour au moins 50 % de ses besoins. Marge de progression d'au moins 8 % !
- Besoin de plus de prestations intégralement dématérialisées.
- Méconnaissance de l'offre et difficultés à y accéder.
- Confiance dans les administrations publiques qui risque d'être érodée si la transparence quant à l'utilisation des données personnelles n'est pas garantie.

(Sources: Étude nationale sur la cyberadministration 2019, étude «eGovernment Monitor 2018»)

# Souhaits et besoins Entreprises et cyberadministration

---



- 73 % des entreprises utilisent les services en ligne pour au moins 50% de leurs besoins et ce, pour la grande majorité, sans problème.
- Besoin marqué de plus de prestations en ligne.

(Source: Étude nationale sur la cyberadministration 2019)

# Souhaits et besoins

## Administrations publiques et cyberadministration

---



- Prise de conscience des besoins de la population
- Volonté d'améliorer la qualité des prestations et d'optimiser les processus de travail
- Encore trop souvent confusion entre «électrification» et «transformation numérique»
- Ressources financières et en personnel insuffisantes; bases légales manquantes ou peu claires

# Défis majeurs

## En comparaison nationale et internationale

---



- La structure, la compréhensibilité et l'utilisation des prestations numériques peuvent être améliorées.
- Les canaux pour la participation à la vie politique par voie numérique commencent à s'établir.
- Des services de base centraux ne sont pas encore disponibles (e-ID, registres communs, logbook).
- La traçabilité des processus pour les utilisateurs doit être améliorée.
- La confiance en la numérisation peut être menacée, la connaissance n'est pas encore établie suffisamment.



# Rôles et compétences

## Niveaux étatiques et organisations nationales

---



- 25 cantons disposent d'une stratégie de cyberadministration, les activités y relatives ne sont pas coordonnées.
- La Confédération, les cantons et les communes ont créé E-Gouvernement Suisse pour la mise en œuvre de leur stratégie commune. Les décisions qu'elle prend ne sont pas contraignantes. La mise en œuvre des projets soutenus de façon paritaire est facultative.
- Il y a plusieurs organisations publiques qui s'occupent des questions de la numérisation sur le niveau national. Il existe des redondances et des incertitudes concernant les responsabilités.

# Vision et mesures à prendre

## Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023

---



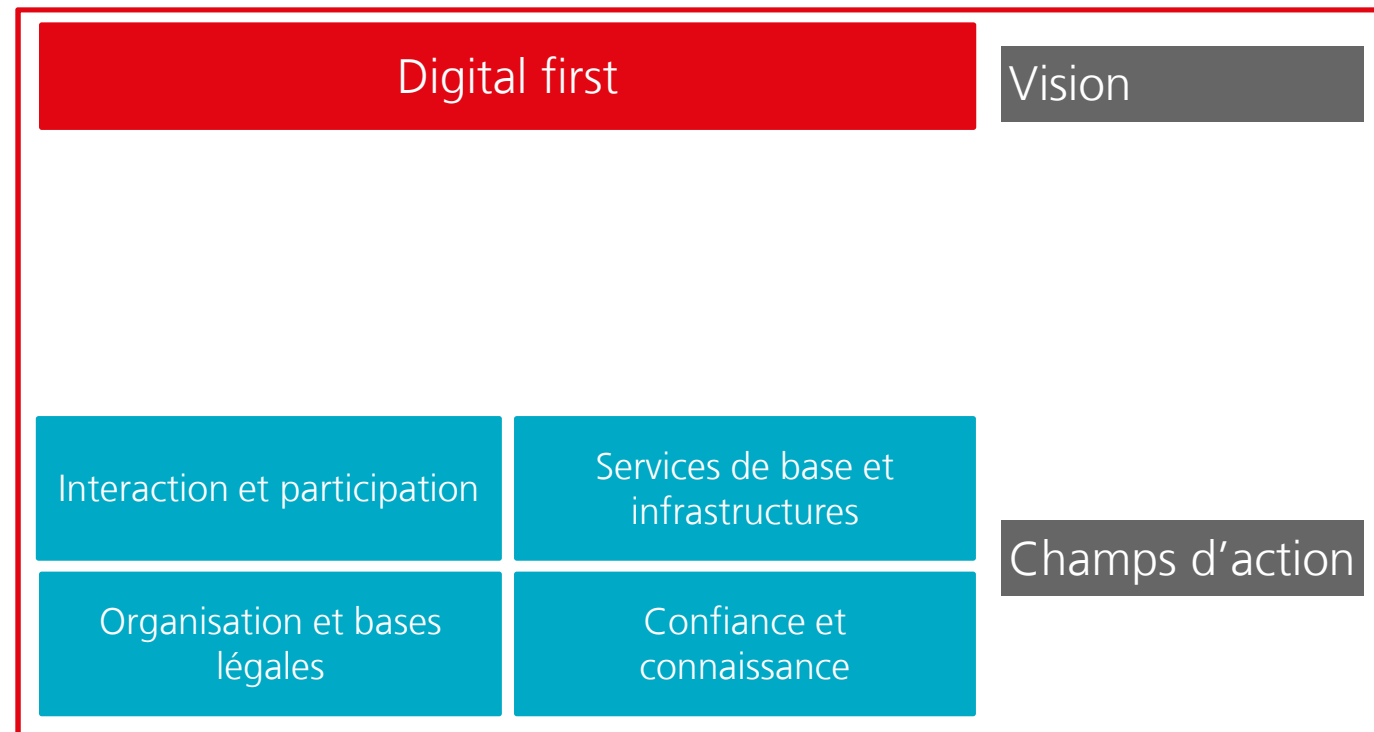
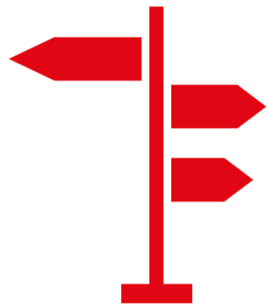
### Digital first

### Vision

- Les autorités fournissent leurs prestations d'abord par voie électronique
- Les autorités favorisent le canal numérique pour leurs communications entre elles

# Vision et mesures à prendre

## Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023



# Mesures à prendre

- Développer et optimiser l'offre de prestations
- Offrir des canaux numériques pour la participation

Interaction et participation

- Etablir les services de bases centraux dans les domaines de l'IAM et des données

Services de bases et infrastructures

Organisation et bases légales

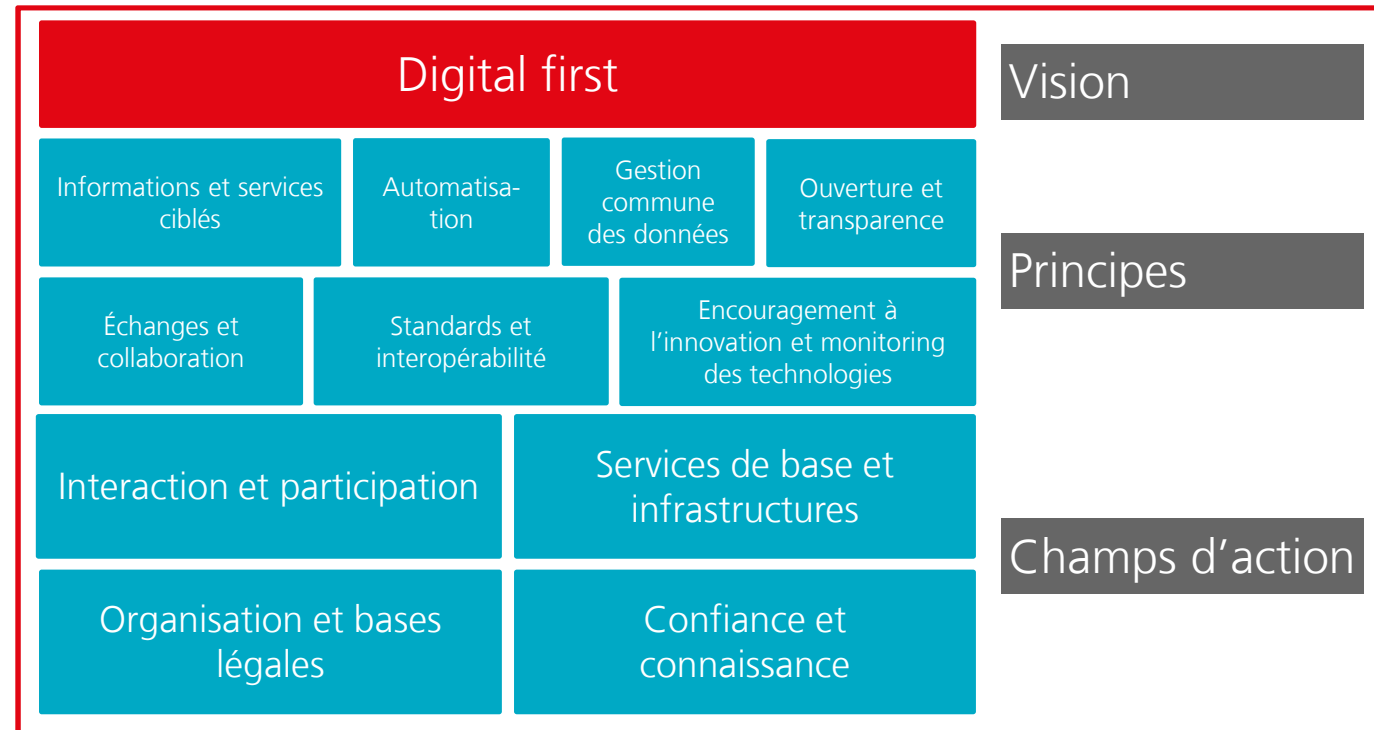
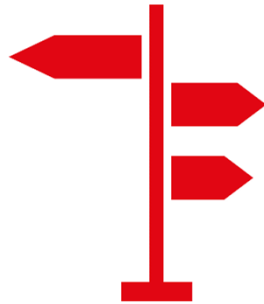
- Régler les compétences
- Réduire les redondances
- Définir une architecture pour les activités interfédérales

Confiance et connaissance

- Améliorer les connaissances
- Améliorer la transparence et la traçabilité

# Vision et mesures à prendre

## Stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023



# Prochaines étapes



- 3 juin : libération de la stratégie et de la convention-cadre par le comité de pilotage pour consultation auprès de la Confédération, des cantons et des communes
- Septembre : rapport du projet d'optimisation du pilotage et de la coordination
- Décisions du Conseil fédéral (20.11) et de la CdC (20.12) concernant la stratégie et la convention-cadre
- Décisions de l'Union des villes suisses et de l'Association des communes suisses concernant la stratégie
- Début 2020: adoption du plan de mise en œuvre par le comité de pilotage



**egovernment**  
schweiz · suisse · svizzera

Questions - remarques?

Merci pour votre attention !