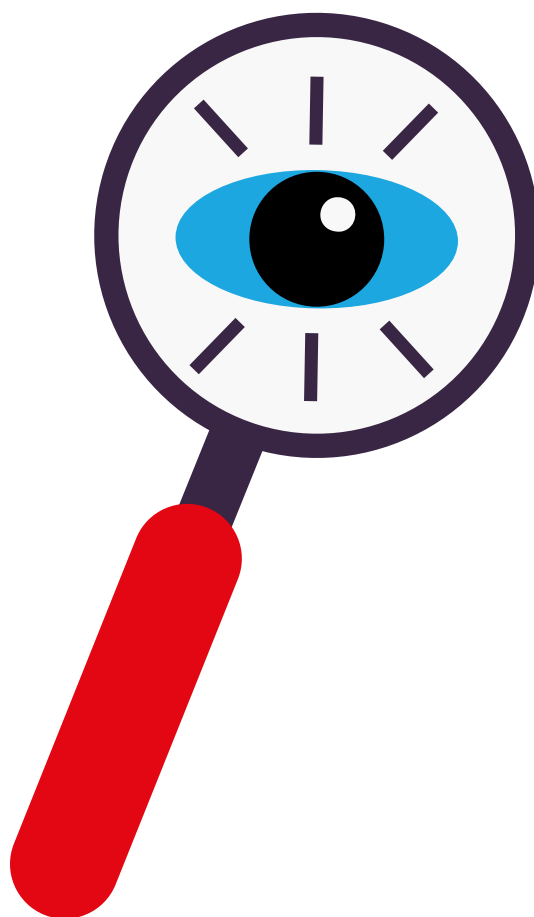


Rapport de monitorage 2026



Rapport de monitoring de l'ANS 2026

Date 19 février 2026

Période sous revue 2025

Table des matières	1	Condensé	3
	2	But et structure du rapport de monitoring	4
	3	Monitoring de l'ANS	5
	3.1	Buts du monitoring	5
	3.2	Activités dans le domaine du monitoring 2025	5
	3.2.1	Études et enquêtes prises en considération	6
	3.2.2	Projet de développement du monitoring stratégique	6
	4	Principaux résultats des études	7
	4.1	Vue d'ensemble	7
	4.2	Étude nationale sur la cyberadministration 2025	7
	4.3	Rapport ciblé « L'IA au sein de l'administration publique » 2025	11
	4.4	Rapport comparatif sur la cyberadministration 2025	14
	4.5	eGovernment MONITOR 2025	16
	4.6	GovTech Maturity Index (GTMI) de la Banque mondiale 2025	17
	5	Autres études	20
	6	Appréciation globale et priorités de développement stratégiques	21
	6.1	Priorité 1 : développer ensemble des prestations administratives numériques pour toute la Suisse	21
	6.2	Priorité 2 : mettre en œuvre le concept de guichet unique (accès de bout en bout aux prestations numériques des autorités)	21
	6.3	Priorité 3 : introduire l'e-ID reconnue par l'État	21
	6.4	Priorité 4 favoriser la mise en place de services publics capables de fonctionner dans le nuage informatique	22
	6.5	Priorité 5 : encourager une utilisation des données créant une plus-value	22
	6.6	Priorité 6 : renforcer la collaboration et agir en tant que système global fonctionnant en réseau	23
	6.7	Vue d'ensemble de l'état d'avancement de la stratégie ANS fin 2025	24
	7	Résumé, résultats et actions recommandées	25



8	Annexe	27
Liste des tableaux	Tableau 1 : études et enquêtes prises en considération en 2025.....	6
	Tableau 2 : Autres études et classements en lien avec la transformation numérique en Suisse	20
	Tableau 3 : ensemble de données GovTech 12/2025, Banque mondiale, traduction	22
	Tableau 4 : Ensemble de données GovTech 12/2025, Banque mondiale, traduction	23
	Tableau 5 : Vue d'ensemble de l'état d'avancement des priorités stratégiques, rapport de controlling du plan de mise en œuvre 2026.....	24
	Tableau 6 : Liste des documents référencés.....	28
Liste des illustrations	Figure 1 : utilisation en ligne des services des autorités par la population	8
	Figure 2 : Évaluation du besoin de réglementation de l'IA.....	12
	Figure 3 : Domaines de l'existence selon le rapport comparatif de l'UE.....	15
	Figure 4 : Satisfaction quant aux services en ligne, eGovernment MONITOR 2025	16
	Figure 5 : Confiance accordée aux institutions, eGovernment Monitor 2025.....	17
	Figure 6 : GTMI, Suisse en comparaison avec la moyenne mondiale ; GTMI 2026	19

1 Condensé

Le monitoring 2025 confirme la croissance du nombre de particuliers et d'entreprises qui utilisent les services numériques des autorités en Suisse. Cette tendance devrait se poursuivre et la demande de démarches administratives numériques devrait continuer à augmenter en conséquence. Bien que les administrations suisses soient perçues comme fiables et axées sur le service, des actions restent nécessaires pour développer une offre de services numériques de haute qualité, étant entendu que l'aspect qualitatif prime la quantité de prestations proposées. Ainsi, les exigences de qualité des administrations devraient expressément s'étendre à leurs prestations numériques, notamment pour les domaines qui sont encore peu numérisés, comme celui la justice (selon le rapport de l'UE « EGovernment Benchmark 2025 »).

En ce qui concerne les activités qui s'imposent encore au sein de l'administration, il ressort de l'analyse d'études existantes, comme l'indice de maturité GovTech (GTMI) 2025 de la Banque mondiale, que la Suisse ne présente aucune lacune majeure en matière d'administration numérique et que les questions centrales y sont dûment abordées. Le fédéralisme suisse influence tant les approches utilisées pour la mise en œuvre de solutions numériques que leur impact concret. Il reste toutefois un potentiel inexploité, au niveau notamment de la coopération et de standardisation, de la mise à l'échelle des solutions et de leur (ré)utilisation, dans le domaine des services numériques des autorités comme dans celui des infrastructures.

Lors de ce monitoring, plusieurs recommandations d'action concrètes portant sur les **acteurs et parties prenantes**, les **services**, **l'organisation** ainsi que la **technologie** ont été formulées.

Il en ressort que les **acteurs et parties prenantes** devraient bénéficier d'aides et de compétences ciblées dans leurs activités. Il convient également de revoir et de développer l'offre de **services** : une communication claire concernant l'offre, un souci constant de convivialité et la prise en compte de critères de design UX/UI jouent ici un rôle central. La mise à disposition de **services administratifs** numériques fiables est tout aussi importante. Ces facteurs s'avèrent décisifs pour qu'à l'avenir la Suisse arrive en tête des classements internationaux et autres études comparatives portant sur l'utilisation des services administratifs numériques.

Une **organisation** optimisée des instruments et solutions nécessaires permettrait d'éviter les redondances et de planifier efficacement, sur la durée, les moyens financiers et les engagements à prendre. Un catalogue de services s'avérerait utile pour bien orchestrer les mesures prévues. Dans le domaine de la **technologie**, il convient d'encourager la mise à disposition sécurisée de services souverains. Des normes et interfaces contraignantes y contribueront de manière significative.

2 But et structure du rapport de monitoring

Le monitoring de l'Administration numérique suisse (ANS) soutient les collectivités responsables et leurs partenaires dans le pilotage stratégique de la transformation numérique. Il compare systématiquement les mesures de l'ANS aux objectifs de la stratégie, en prenant en considération les évolutions externes pertinentes, de manière à fournir un état des lieux transparent dans le contexte national et international. Les résultats permettent d'identifier les mesures à prendre et de fixer les priorités.

Le rapport de monitoring met les résultats des études et des classements en lien avec les priorités stratégiques de l'ANS en suivant la structure de la stratégie « Administration numérique suisse 2024-2027 » (stratégie ANS).

Il commence par une présentation des objectifs et des activités de l'exercice 2025 avant de résumer les principaux résultats des études nationales et internationales, qui forment la base empirique pour l'attribution à une des six priorités stratégiques de l'ANS.

Le rapport se conclut par un condensé des principaux enseignements, à partir desquels les auteurs proposent des recommandations en lien avec les acteurs et parties prenantes, les services numériques, l'organisation, l'infrastructure et la technologie.

Le rapport de monitoring complète le controlling opérationnel, qui est axé sur des projets spécifiques, en analysant l'évolution globale et l'environnement stratégiques de l'administration numérique en Suisse.

3 Monitoring de l'ANS

3.1 Buts du monitoring

Le monitoring du secrétariat de l'ANS examine sur la base de la « convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse » la **qualité, la quantité et l'intensité d'utilisation** des prestations électroniques ou numériques des collectivités publiques. Le présent rapport de monitoring procède à un état des lieux et signale les éventuelles lacunes et mesures à prendre au titre de la transformation numérique de la Suisse. Conçu en vue d'aider à formuler les priorités et les mesures à adopter, il sert de base à l'élaboration de la stratégie et du plan de mise en œuvre, ainsi qu'au développement de l'offre de prestations. Pour ce faire, il évalue les offres existant en Suisse et compare les prestations et les services au niveau international.

Conformément au ch. 4.5 de la « convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse », il **incombe au chargé de mission** de la Confédération et des cantons auprès de l'ANS de garantir le monitoring de l'état de l'administration numérique. Le chargé de mission remet un rapport annuel de monitoring à l'organe de direction politique et à l'organe de direction opérationnelle. Les comités de l'ANS s'appuient sur les résultats du monitoring pour le contrôle et le développement de la stratégie ainsi que pour la planification continue de la mise en œuvre. Le monitoring vise également à fournir aux spécialistes et au public des informations sur les progrès réalisés dans le domaine des prestations numériques des administrations. Il constitue ainsi un **complément important au contrôle opérationnel**, qui accompagne la mise en œuvre concrète de chaque projet et sert à en examiner la qualité.

3.2 Activités dans le domaine du monitoring 2025

Diverses activités ont été menées en 2025 dans le cadre du monitoring afin d'identifier les actions nécessaires dans le domaine de la transformation numérique aux échelons fédéral, cantonal et communal et thématiser les modifications requises. L'ANS a réalisé des **études** et participé aux **enquêtes** correspondantes. Elle a aussi lancé un projet visant au **développement du monitoring stratégique** afin d'en faire un outil encore plus ciblé pour la mise en œuvre de la transition numérique par les collectivités responsables et les partenaires.

3.2.1 Études et enquêtes prises en considération

Titre	Description	Lien
Étude nationale sur la cyberadministration 2025	L'étude nationale sur la cyberadministration est publiée tous les trois ans par l'ANS et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO). Elle se concentre sur l'utilisation et la disponibilité des services numériques des autorités.	Lien
Rapport ciblé « L'IA au sein de l'administration publique » 2025	L'ANS a rédigé et publié un rapport ciblé sur l'intelligence artificielle (IA) en guise de complément à l'étude nationale sur la cyberadministration.	Lien
Rapport comparatif sur la cyberadministration 2025	Publié chaque année, le rapport comparatif sur la cyberadministration de l'UE évalue les services numériques des autorités sur la base de situations définies et selon le point de vue des utilisateurs.	Lien
eGovernment MONITOR 2025	L'étude eGovernment MONITOR compare chaque année l'utilisation et la mise à disposition des prestations électroniques des autorités allemandes, autrichiennes et suisses (DACH).	Lien
GovTech Maturity Index (GTMI) 2025	Cet indice publié tous les trois ans par la Banque mondiale rend compte des évolutions internationales dans le domaine de la GovTech.	Lien

Tableau 1 : études et enquêtes prises en considération en 2025

3.2.2 Projet de développement du monitoring stratégique

Un projet portant sur l'avenir du monitoring stratégique a été lancé au début de l'année 2025, dans le but notamment d'évaluer les activités menées jusqu'à présent par l'ANS. Les **objectifs**, les **groupes cibles**, les **attentes** ainsi que la **mise en œuvre actuelle** et les **possibilités ouvertes à l'avenir** ont été passés en revue, notamment à l'occasion d'un atelier avec les membres de l'organe de direction opérationnelle. L'objectif consiste désormais à mieux fonder la planification et les stratégies sur les données probantes, à exposer plus clairement les conséquences et les bonnes pratiques et à refléter plus précisément les débats et les exigences des milieux politiques. À cette fin, il est prévu d'utiliser les classements existants de manière encore plus ciblée, de mener des évaluations propres si nécessaire et de communiquer plus efficacement les résultats aux groupes cibles.

4 Principaux résultats des études

4.1 Vue d'ensemble

Les études nationales et internationales évaluées brossent un tableau diversifié de l'administration numérique en Suisse. L'utilisation des services numériques des autorités ne cesse de croître et les institutions étatiques jouissent d'une bonne confiance, mais des défis subsistent sur les plans de la convivialité, de l'intégration des services et de l'implémentation généralisée adaptée aux divers échelons du système fédéral.

Les principaux résultats peuvent être résumés comme suit.

1. **L'utilisation croît, la qualité reste décisive.**
L'utilisation des offres numériques est en progression. Il reste à accroître la visibilité de ces offres, à optimiser le pilotage des utilisateurs ainsi que les processus d'inscription et d'enregistrement et à assurer des démarches sans rupture de média.
2. **Les prestations de base et l'e-ID sont les leviers centraux.**
AGOV, l'identité électronique (e-ID) et le guichet unique recèlent un grand potentiel stratégique pour l'intégration des services numériques et leur généralisation aux divers échelons étatiques.
3. **Les bases sont solides, des efforts restent à faire dans l'intégration des services.**
Les comparatifs internationaux démontrent une bonne maturité structurelle, mais révèlent des faiblesses au niveau de la numérisation de bout en bout, de la transparence et des formulaires préremplis.
4. **La structure fédérale influence la vitesse de la mise en œuvre.**
La standardisation, la réutilisation et l'introduction généralisée des solutions numériques continuent à poser des défis, notamment à l'échelon communal.
5. **L'IA gagne en importance et nécessite une gouvernance.**
Si l'importance de l'IA est reconnue, son utilisation reste limitée. Les principaux champs d'action sont la protection des données, la régulation et les compétences.

Les sous-chapitres suivants présentent les études en détail et servent de base pour l'attribution stratégique aux priorités de l'ANS.

4.2 Étude nationale sur la cyberadministration 2025¹

En 2024, l'ANS et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont mené ensemble l'enquête en vue de l'étude nationale sur la cyberadministration 2025. La quatrième édition de cette étude compare l'offre de services administratifs en ligne en Suisse et l'utilisation qui en est faite. À cet effet, des questions ont été soumises à **la population, aux entreprises et aux administrations**. Ces questions portaient sur :

- l'offre et les besoins en matière de cyberadministration ;

¹ Les informations fournies ici correspondent aux explications succinctes et à la conclusion de l'étude nationale sur la cyberadministration 2025.

- l'offre et l'utilisation des possibilités de contact avec les autorités ;
- le degré de notoriété des sites Internet des autorités ;
- l'obtention d'informations et la réalisation de transactions numériques ;
- les obstacles à l'utilisation et à la fourniture de services numériques des autorités ;
- les priorités et les attentes à l'égard des services numériques des autorités ;
- la collaboration et le soutien dans le domaine de la cyberadministration ;
- le degré de satisfaction vis-à-vis de la cyberadministration ;
- la confiance envers les autorités et leurs offres en ligne.

Pour la première fois en 2024, les questions ont également porté sur le niveau de connaissance et l'utilisation de l'IA générative.

L'étude nationale sur la cyberadministration 2025 démontre que la tendance numérique persiste : **la population et les entreprises sollicitent de plus en plus fréquemment les services numériques des autorités**. Environ la moitié des sondés au sein de la population et des entreprises effectuent la totalité ou la quasi-totalité de leurs démarches administratives en ligne, un résultat en forte progression dans les deux groupes cibles par rapport aux années précédentes (cf. figure 1). Les principaux **facteurs de décision pour les deux groupes cibles sont la flexibilité d'utilisation tant au niveau des horaires que du lieu** et le **gain de temps**. L'étude révèle un **besoin évident d'offres en ligne des administrations**.

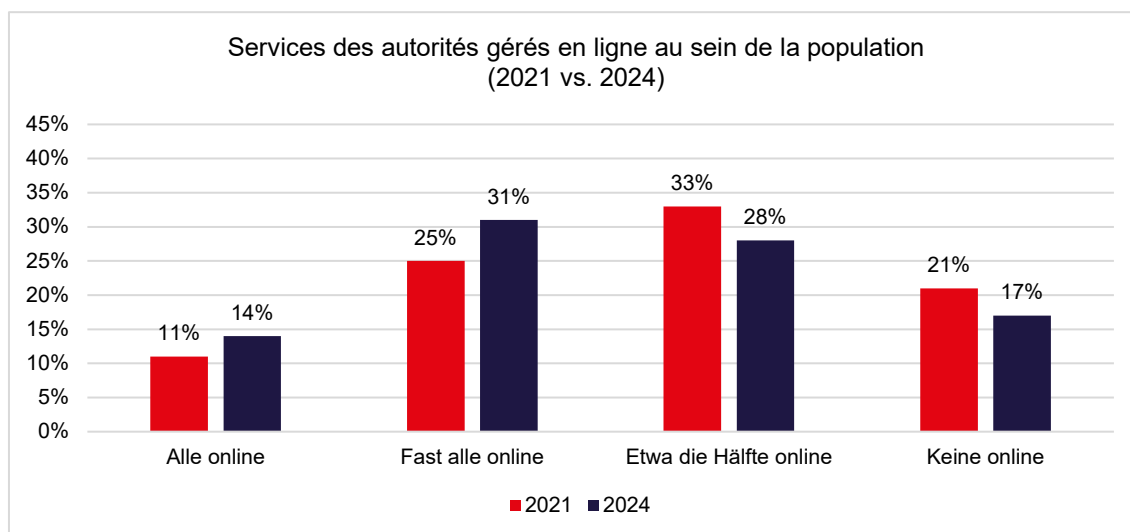


Figure 1 : utilisation en ligne des services des autorités par la population

Lorsque l'on compare **l'offre et la demande en services numériques des autorités**, on constate que, comme en 2021, la population et les entreprises souhaitent parfois plus de services administratifs en ligne que ce qui est effectivement proposé par les autorités. Concernant la commande en ligne d'une attestation de domicile, la facture électronique ou le paiement électronique, il apparaît que les utilisateurs sont très demandeurs, mais que les communes en particulier ne proposent pas encore ces services en ligne. En revanche, tous les

cantons proposent la démarche en ligne la plus prisée par la population et les entreprises : la **saisie de la déclaration d'impôt**.

La **population et les entreprises continuent d'utiliser les courriels, les portails et les appels téléphoniques comme principaux canaux pour la prise de contact**. La population, notamment, privilégie les formulaires de contact et continue d'apprécier le contact en personne au guichet. Tandis que les jeunes préfèrent les canaux numériques, comme les courriels et les portails, les aînés se rendent plus souvent au guichet. Généralement, les réseaux sociaux et les applications jouent un rôle moindre pour la population et les entreprises, même si les autorités, en particulier au niveau fédéral, les proposent plus souvent. Les **administrations continuent d'offrir toutes ces possibilités de contact, mais le nombre de guichets avec personnel a baissé**.

La population et les entreprises connaissent les sites Internet de la Confédération, des cantons et des communes. Ils les **utilisent toutefois aussi peu souvent que les années précédentes** : près de 70 % des sondés ne les consultent que rarement. Cela s'explique sans doute par le fait que les personnes interrogées ne se rendent que partiellement compte qu'elles naviguent sur le site Internet d'une administration ou qu'elles y accordent peu d'importance. **Les entreprises connaissent et utilisent surtout le site Internet admin.ch de la Confédération**. Certaines offres, comme EasyGov.swiss, un site conçu comme un guichet unique (*one-stop-government*), gagnent en notoriété. Dans la **population, on constate des différences selon l'âge** : les personnes de moins de 54 ans connaissent plus souvent les sites Internet de la Confédération, tandis que celles de plus de 54 ans sont plus familières avec les sites Internet de leur commune de domicile. Les sites Internet des cantons sont pareillement connus par toutes les personnes sondées. Il faudra certainement **adapter davantage les sites Internet des autorités aux stratégies de recherche (moteurs de recherche, etc.)** pour faire progresser les chiffres d'utilisation. Par ailleurs, il faudrait également mettre à disposition de meilleures informations, notamment sur les services proposés et sur leur fonctionnement. À ces fins, les autorités doivent **communiquer de manière active**.

Même si **les compétences numériques des groupes cibles s'améliorent** et si l'offre de la part des autorités est vaste, de nombreuses personnes sondées voient encore des **obstacles à l'utilisation** des offres en ligne de l'administration. Premièrement, elles jugent **l'enregistrement complexe**. Elles estiment, deuxièmement, qu'il est **difficile de trouver les bonnes offres** et, troisièmement, elles aimeraient un **accès central** aux offres des autorités. La population a souligné ces éléments dans le cadre des entretiens approfondis. Quatrièmement, la **faible confiance dans la protection des données et la sécurité des données** reste un obstacle, en particulier pour la population, et ce, malgré des améliorations. Cinquièmement, les jeunes sondés sont freinés par les **sites Internet qui ne sont pas optimisés pour les smartphones**.

Comme on peut le comprendre, les deux groupes cibles veulent une **grande convivialité d'utilisation** et une optimisation des informations sur les services en ligne disponibles. Ils attendent également des **processus sans rupture de médias** et, idéalement, des **accès**

centraux aux services administratifs rendus possibles par l'intégration des plateformes existantes (*one-stop-government*) pour les services administratifs en ligne. Les entreprises disposent déjà d'une telle plateforme avec EasyGov.swiss, mais la majorité d'entre elles ne l'identifient pas encore comme une plateforme centrale de mise en relation, malgré une notoriété en nette augmentation depuis 2021.

La **coopération entre les différents échelons de l'État revêt une importance capitale** dans la poursuite du succès de l'administration numérique. Des projets comme l'identifiant AGOV, qui facilite l'accès aux services administratifs en ligne, montrent déjà à quel point cette collaboration peut être efficace. AGOV est une première étape en direction du *one-stop-government*, dans lequel les citoyens n'auront plus besoin que d'un seul identifiant pour accéder à différents services en ligne. L'introduction de l'e-ID reconnue par l'État doit apporter des avantages, comme la continuité des services ou la simplification de l'accès à ceux-ci.

Les trois groupes cibles **rejetent** en majorité la **réduction des frais applicables aux services en ligne**. Aux yeux de la plupart des sondés, cette réduction n'apporterait pas d'amélioration significative. Les autorités ont pris note des souhaits d'amélioration des groupes cibles et feront leur possible pour y répondre. Il conviendra notamment d'améliorer la **convivialité d'utilisation**, qui doit inclure au moins en partie des processus sans rupture de médias. Les **cantons ont le mieux identifié les besoins de la population et des entreprises** : ils considèrent que l'amélioration de la qualité et de la visibilité des informations sera une tâche essentielle.

Chez les groupes cibles, la **satisfaction vis-à-vis de l'offre actuelle des autorités** est élevée et se maintient, malgré les obstacles mentionnés et les potentiels d'amélioration identifiés. Des différences importantes apparaissent entre les niveaux fédéraux : la population et les entreprises voient ainsi un potentiel de développement, **plus particulièrement au niveau des communes**. Contrairement aux autorités cantonales, les communes offrent moins de services en ligne et leurs offres ne semblent pas avoir augmenté depuis 2021. De manière générale, les autorités fédérales voient davantage de potentiel de développement pour leur offre qu'en 2021. S'agissant du **besoin de développement**, les communes sont encore dans l'incapacité de fournir la majorité des services en ligne, mais c'est elles qui **se sentent les moins concernées par la nécessité de développer fortement leurs services**. Cela pourrait s'expliquer entre autres par des ressources techniques et en personnel limitées, mais aussi par le fait que le contact personnel au guichet reste apprécié dans les communes et que les déplacements pour se rendre à l'administration communale sont plus courts.

La **confiance dans les services en ligne continue de progresser**, ce qui constitue une condition préalable importante à l'utilisation des services administratifs en ligne. La confiance dans les offres cantonales est particulièrement élevée. Les personnes sondées sont plus méfiantes vis-à-vis des offres des communes et des villes. L'attitude critique envers la protection et la sécurité des données confirme ce résultat. Les communes se sont montrées autocritiques, indiquant qu'elles estimaient que la confiance accordée à leurs autorités était plus faible.

Conclusion

Le recours aux services numériques des autorités augmente, mais :

- l'accessibilité demeure un obstacle ;
- la convivialité s'avère souvent insuffisante ;
- les procédures d'enregistrement peuvent être complexes ;
- les offres manquent de clarté et il est difficile de s'y retrouver.

L'étude montre que la cyberadministration continue de gagner du terrain en Suisse, mais qu'elle reste confrontée à d'importantes difficultés. Les autorités ont reconnu que la part des avis critiques à l'égard de leurs services numériques avait légèrement augmenté depuis 2021. Si les raisons de cette tendance restent indéterminées, elle doit être prise en compte, surtout en vue de nouvelles mesures d'amélioration et de développement :

- simplifier les processus administratifs numériques : réduire la complexité et améliorer la convivialité ;
- créer des démarches sans rupture de média : procédures intégralement numériques sans changement de canal ou de média ;
- renforcer la protection des données : susciter et pérenniser la confiance dans les offres numériques des autorités ;
- les utilisateurs au premier plan : mettre l'accent sur les besoins, les attentes et les expériences d'utilisation de la population et des entreprises.

La Suisse se doit de faire évoluer en permanence son administration numérique et d'axer la conception sur les utilisateurs si elle veut rester concurrentielle sur le plan international. Elle aura ainsi l'opportunité de faire figure de leader en matière de cyberadministration.

4.3 Rapport ciblé « L'IA au sein de l'administration publique » 2025

L'enquête en lien avec le rapport ciblé sur l'IA s'est déroulée en même temps que celle de l'étude nationale sur la cyberadministration 2025. Elle portait sur **l'avis de la population, des entreprises et des administrations concernant l'utilisation de l'IA** et non sur des affirmations générales à l'égard des services numériques des autorités.

En effet, **l'IA est encore peu répandue dans l'administration et son utilisation varie fortement**. Les cantons, surtout, recourent de plus en plus à l'IA, bien que le champ d'application demeure limité. De manière générale, on peine à savoir comment les groupes cibles appréhendent l'IA générative et son utilisation. Il est donc difficile de se prononcer plus précisément sur l'utilisation de l'IA dans le domaine de la cyberadministration. Ce sujet devra faire l'objet d'études plus poussées à l'avenir. Le rapport montre clairement que les **avantages de l'IA sont reconnus, mais qu'il est nécessaire d'agir pour mieux encadrer son utilisation**. La population et les entreprises, notamment, s'inquiètent pour la protection des

données en lien avec l'utilisation de l'IA au sein de l'administration. Par ailleurs, plus de la moitié des sondés estiment qu'il faut réglementer l'utilisation de l'IA.

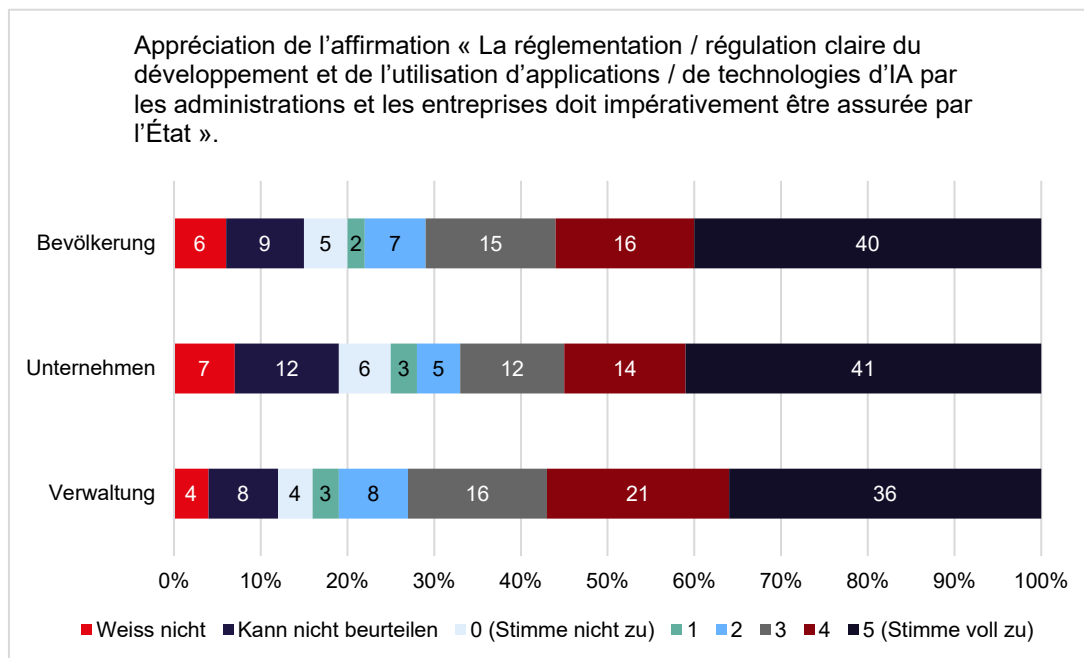


Figure 2 : Évaluation du besoin de réglementation de l'IA

Les résultats de l'enquête menée dans le cadre de l'Étude nationale sur la cyberadministration 2025 amènent à formuler plusieurs conclusions pour l'administration publique et diverses mesures à prendre en matière d'IA² :

Bien « positionner » le thème de l'IA :

Même si un grand nombre de personnes interrogées n'ont pas su répondre à toute une série de questions concernant l'IA, les collaborateurs des administrations semblent avoir compris l'importance de cet enjeu. Tout comme les entreprises et la population, ces derniers n'utilisent toutefois les solutions d'IA que de manière limitée ou ne s'en servent pas encore. De plus, il n'existe pas à l'heure actuelle de procédure coordonnée définissant des priorités stratégiques.

Fixer des garde-fous

Les personnes interrogées des trois groupes cibles jugent essentiel de réglementer l'utilisation de l'IA. Tout le monde s'accorde à dire que les autorités étatiques devraient être soumises à des règles plus strictes que les entreprises. Les inquiétudes en matière de protection des données sont bien réelles au sein de la population et des entreprises ; seule l'administration se dit globalement plus confiante à ce sujet.

² Les mesures à prendre ont été formulées dans le cadre du rapport ciblé, cf. ANS (2025) : L'IA au sein de l'administration publique, Rapport ciblé sur l'intelligence artificielle dans le cadre de l'étude nationale sur la cyberadministration 2025, p. 14.

Renforcer la confiance et aborder les questions éthiques :

En ce qui concerne la confiance, une fracture apparaît entre les entreprises, qui préfèrent les systèmes d'IA développés par le secteur privé, et la population, qui fait davantage confiance aux applications développées par l'État. Par contre, tous les groupes cibles estiment que les questions éthiques ne sont pas suffisamment prises en compte.

Questionner la prise de décision basée sur l'IA :

La majeure partie des attentes en matière de traçabilité et de transparence des personnes interrogées à l'égard des systèmes d'IA ne sont pas encore comblées. Ces personnes ont en outre du mal à formuler leurs exigences en la matière. La décision d'un système d'IA n'est que rarement perçue comme plus équitable qu'une décision humaine. Un transfert systématique des décisions administratives à l'IA est rejeté.

Impliquer activement les groupes cibles :

Les participants à l'enquête souhaitent avoir davantage leur mot à dire sur l'utilisation de l'IA dans l'administration. À l'heure actuelle, les groupes cibles ne sont guère pris en compte, notamment dans les endroits où les systèmes et applications d'IA sont peu répandus.

Promouvoir la formation et les échanges :

À ce jour, les activités de formation et d'information ainsi que les échanges sur l'IA n'existent pour ainsi dire qu'aux échelons fédéral et cantonal. Il est rare que des communes s'engagent activement sur ce terrain.

Renforcer la mise en œuvre :

Le manque de ressources en personnel, la lenteur des procédures d'acquisition et une infrastructure inadaptée constituent les principaux obstacles à l'utilisation de l'IA. Les groupes cibles n'expriment que rarement des critiques concernant l'utilisation de l'IA, notamment car ces systèmes ne sont que peu répandus dans la pratique. Il est probable que les questions de protection des données ou d'éthique constituent des obstacles importants à une utilisation accrue de l'IA dans l'administration. Ces problèmes ne feront probablement que s'accroître avec la généralisation de l'IA.

Conclusion

- Les opportunités offertes par l'IA sont reconnues. Toutefois, le recours à l'IA dans les administrations publiques n'en est encore qu'à ses débuts.
- Au sein de l'administration comme dans les entreprises et dans la population, les perceptions et les attentes à l'égard de l'IA demeurent ambivalentes.
- Les préoccupations relatives à la protection des données sont largement répandues. Le besoin de réglementation et de prescriptions claires pour l'utilisation de l'IA dans l'administration est bien réel.
- Une communication responsable et transparente sur les conditions-cadres sera à même de renforcer la confiance placée dans les applications d'IA à l'avenir.
- Les restrictions dues à l'infrastructure (par ex. systèmes ou interfaces manquants) et au manque de personnel (compétences techniques et capacités), ainsi que les incertitudes juridiques (liées à la protection des données) freinent l'utilisation à grande échelle de l'IA au sein de l'administration publique.

4.4 Rapport comparatif sur la cyberadministration 2025

Le rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration (eGovernment Benchmark) analyse depuis plus d'une décennie la **numérisation des services publics importants dans l'UE**. Au total, 98 services numériques proposés dans neuf domaines de l'existence (*life events*) sont actuellement évalués dans l'optique des utilisateurs. Ces domaines, à savoir la santé, le déménagement, la mobilité, la famille, la carrière, les études, la création d'entreprises, les activités commerciales et les questions juridiques, regroupent les services numériques dont une personne a besoin **dans diverses situations de la vie courante**. Tous les services sont évalués grâce à trois dimensions principales (*key dimensions*) totalisant 19 indicateurs. Les mesures s'effectuent au moyen de *mystery shoppers* et d'outils d'évaluation automatisés.

Les données suisses ont été collectées en même temps et selon la même méthode que les données des États membres de la Commission européenne. La méthodologie a changé en cours d'année. Entre autres, le recensement des domaines d'existence a lieu chaque année plutôt que tous les deux ans.

Si l'on considère le classement 2025, la Suisse a obtenu un **total de 56,6 points**. Autrement dit, la Suisse fait moins bien que la moyenne européenne (74,5 points) en ce qui concerne les services numériques examinés. Par rapport à l'année précédente, elle a perdu 7 points dans le domaine de l'économie et de la mobilité, et même 17 points dans le domaine juridique. Le nombre de formulaires préremplis demeure largement insuffisant : seuls 29 points ont été obtenus dans ce domaine (UE : 71). Dans différents pays de l'UE, la note est étroitement liée à l'utilisation d'une identité électronique. La transparence des services fournis, avec 45 points seulement (UE : 69), pourrait également être améliorée.

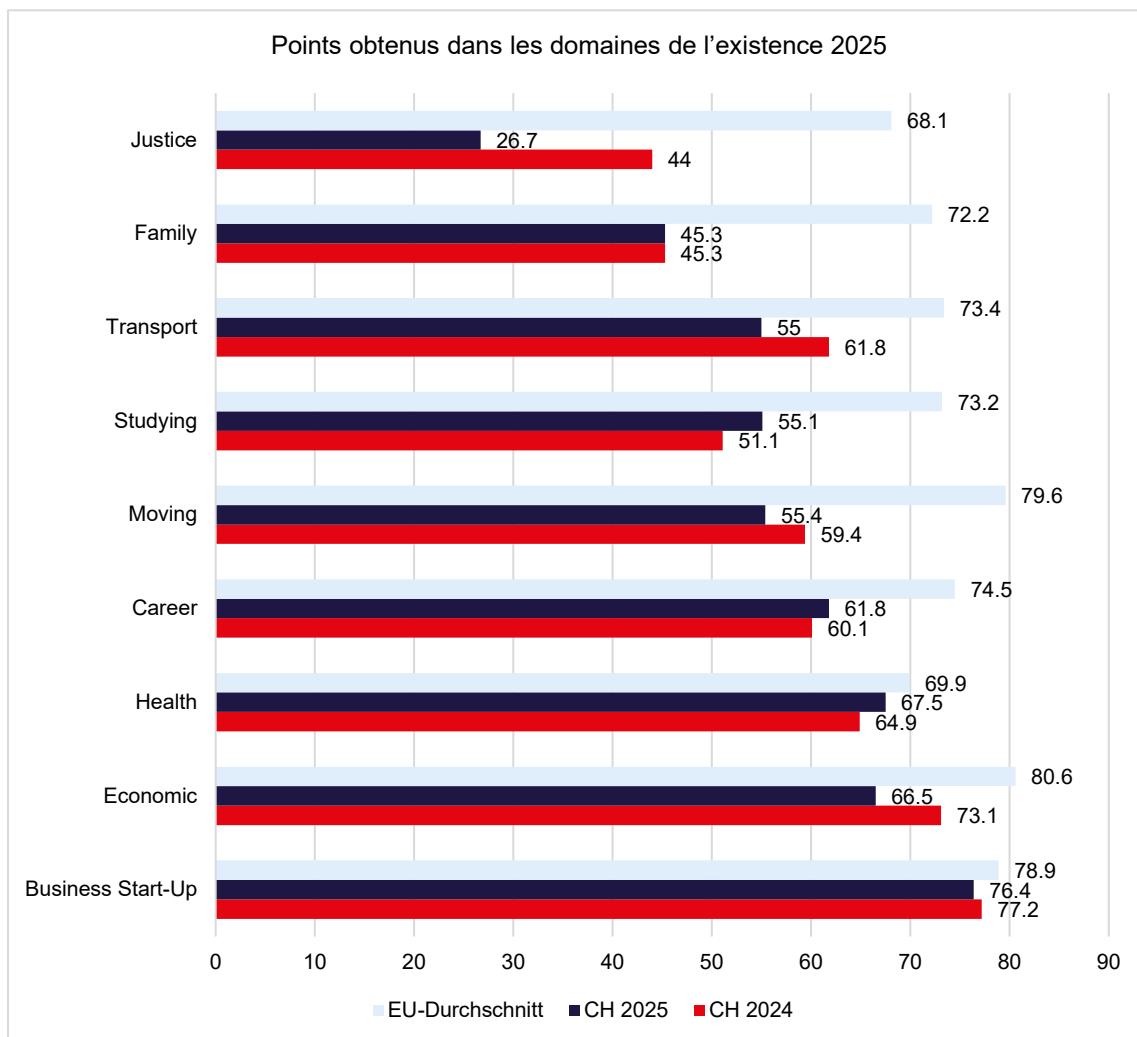


Figure 3 : Domaines de l'existence selon le rapport comparatif de l'UE

La Suisse a néanmoins accompli des progrès dans plusieurs domaines, en particulier concernant la disponibilité des services au niveau international, la fourniture de services en version mobile et les informations données sur le stockage des données personnelles.

Conclusion

L'étude a permis d'aboutir aux propositions d'amélioration suivantes :

- Introduire rapidement une e-ID nationale en tant que base pour les procédures entièrement numériques.
- Assurer une meilleure transparence en matière de gestion des données en définissant des procédures claires et traçables pour l'utilisation, l'enregistrement et la transmission de données.

- Mettre en œuvre des services numériques axés sur les utilisateurs, en mettant l'accent sur la convivialité, des procédures simples et des offres faciles à comprendre.
- Renforcer l'interopérabilité en s'alignant sur les normes européennes afin d'améliorer les possibilités d'échange et de réutilisation des solutions.

4.5 eGovernment MONITOR 2025

L'étude eGovernment MONITOR examine, dans une enquête représentative auprès de la population connectée en Allemagne, en Autriche et en Suisse, **l'utilisation et l'acceptation des offres administratives numériques**. L'eGovernment MONITOR 2025 le montre : pas moins de 82 % des Suisses utilisent les offres en ligne de manière effective, contre 67 % des Allemands et 79 % des Autrichiens. C'est également en Suisse que le taux de satisfaction envers l'administration publique est le plus élevé (75 %), contre 55 % en Allemagne et 65 % en Autriche. Les résultats pour les offres en ligne sont similaires : le taux de satisfaction s'élève à 79 % en Suisse, à 61 % en Allemagne et à 76 % en Autriche. Des améliorations pourraient être apportées notamment dans la communication et la mise en œuvre concrète de certaines prestations administratives.

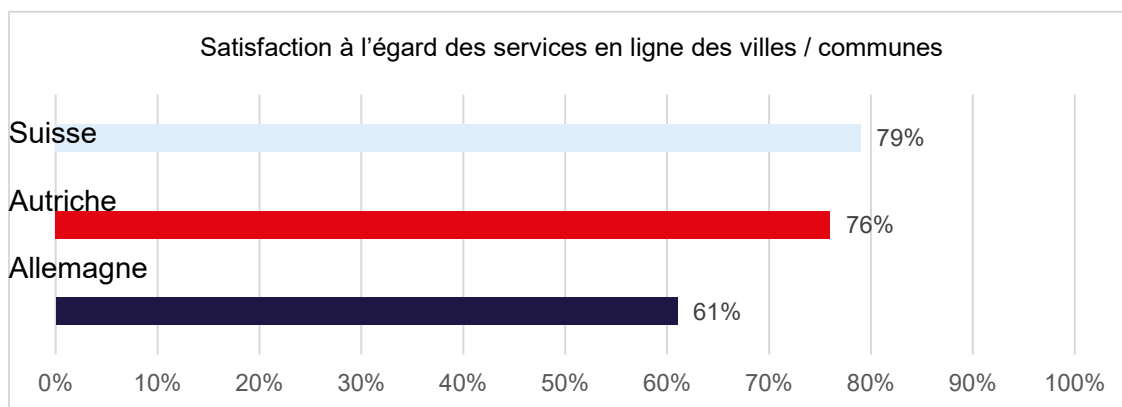


Figure 4 : Satisfaction quant aux services en ligne, eGovernment MONITOR 2025

En Suisse, 46 % des personnes interrogées en 2025 ont déclaré que leurs **attentes vis-à-vis de l'administration (administration moderne et numérique)** étaient satisfaites. En Allemagne, ce taux s'établit à 15 %, et en Autriche à 36 %.

Une observation intéressante : bien que le degré de **confiance** varie d'un pays à l'autre, le classement des institutions est pour ainsi dire identique dans les trois États. En Suisse, 60 % des personnes interrogées ont indiqué que l'État leur inspirait confiance. Ce taux est beaucoup plus faible dans les pays voisins : il s'établit à 33 % en Allemagne et à 39 % en Autriche. Il est question ici non seulement de la confiance envers l'État, mais aussi de la confiance envers les institutions étatiques (par ex. la police, la justice, les autorités ou les milieux politiques).

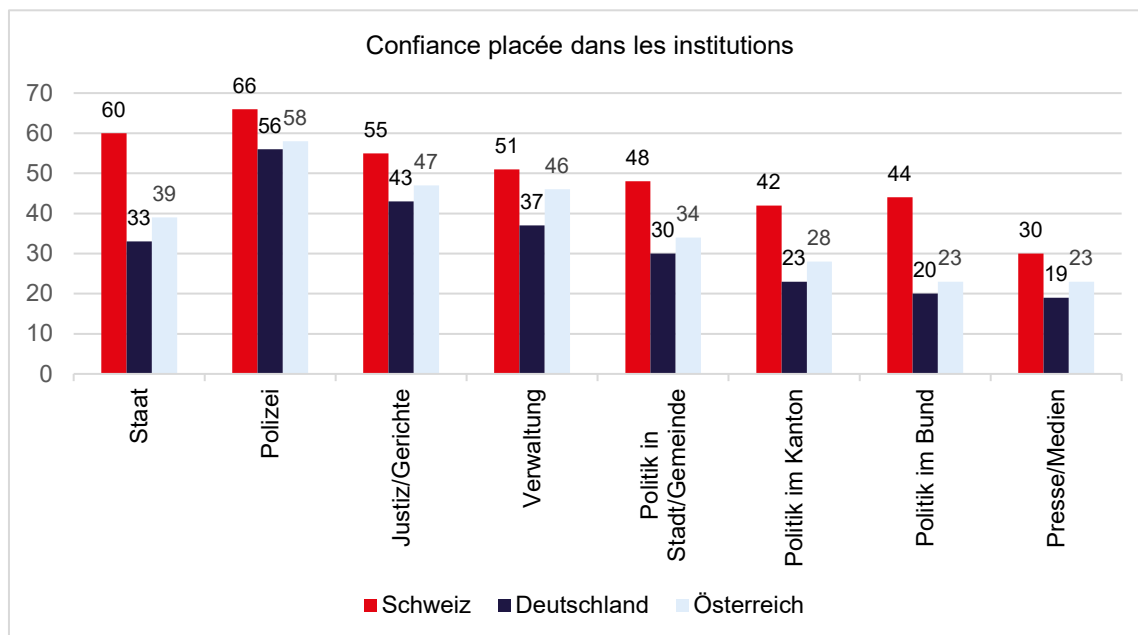


Figure 5 : Confiance accordée aux institutions, eGovernment Monitor 2025

En Suisse, cette question-là aussi est perçue de manière positive : 25 % des Suisses trouvent que l'offre s'est beaucoup améliorée et 56 % constatent une légère amélioration. En revanche, dans les pays voisins, moins de sondés partagent cet avis : les taux s'établissent à 10 % et 54 % en Allemagne et à 28 % et 52 % en Autriche.

Conclusion

Dans l'ensemble, les prestations numériques en Suisse sont perçues de manière très positive par la population, ce qui ressort également de la comparaison effectuée avec les pays germanophones voisins. Des améliorations pourraient être apportées notamment dans la communication et la mise en œuvre concrète de certaines prestations.

4.6 GovTech Maturity Index (GTMI) de la Banque mondiale 2025³

La Banque mondiale publie tous les trois ans l'indice international de maturité en matière de GovTech (GovTech Maturity Index, GTMI). Depuis 2022, **on observe des évolutions dans le domaine de la GovTech au niveau international**. Le fossé numérique se creuse entre les économies très matures en termes de GovTech et les autres. La maturité dans ce domaine a progressé dans les pays à haut revenu, mais était en recul dans les pays à bas revenu. Des disparités régionales se dessinent aussi : l'Europe, l'Asie centrale et l'Amérique du Nord

³ La Banque mondiale propose un **tableau de bord (dashboard) pour son GTMI**, qui permet de comparer les pays entre eux. Cet outil est accessible sous le lien suivant : [GovTech Maturity Index \(GTMI\) Data Dashboard](#).

enregistrent les taux de maturité les plus élevés en matière de GovTech, tandis que l'Afrique se situe à un niveau de maturité inférieur.

L'indice global se compose de quatre sous-indices. La moyenne internationale du GovTech Maturity Index se situait à 0,589 en 2025 (contre 0,552 en 2022). La Suisse a obtenu un score de 0,796 à l'indice global en 2025 (contre 0,757 en 2022). Elle fait donc partie du groupe de pays déjà très matures en termes de GovTech.

L'indice des systèmes gouvernementaux essentiels (core government systems index, CGSI) recense 17 indicateurs englobant notamment l'introduction de solutions en nuage des gouvernements, d'architectures d'entreprise ou de cadres d'interopérabilité.

→ en 2025, la Suisse a obtenu un score de 0,776 (contre 0,695 en 2022 ; tendance : ↗).

L'indice de mise à disposition des prestations publiques (public service delivery index, PSDI) recense 9 indicateurs englobant la mise à disposition numérique des services publics tels que les portails fiscaux en ligne et la possibilité d'effectuer les déclarations fiscales et douanières, les paiements ou le dédouanement sous forme électronique.

→ en 2025, la Suisse a obtenu un score de 0,862 (contre 0,895 en 2022 ; tendance : ↘).

L'indice d'engagement citoyen numérique (digital citizen engagement index, CEI) recense 6 indicateurs concernant l'utilisation d'approches CivicTech, par exemple la mise en place et l'entretien de portails de données ouverts ou de plateformes permettant aux citoyens d'exprimer leur feedback.

→ en 2025, la Suisse a obtenu un score de 0,660 (contre 0,683 en 2022 ; tendance : ↘).

L'indice de capacitation en matière de GovTech (GovTech enablers index, GTEI) recense 16 indicateurs focalisés sur les stratégies gouvernementales de transformation numérique, les innovations dans le secteur public et les compétences numériques. En font partie les directives à l'intention des startups du domaine de la GovTech, la mise en place d'organes responsables de la gestion et de la protection des données ou des innovations dans le secteur public.

→ à en 2025, la Suisse a obtenu un score de 0,885 (contre 0,754 en 2022 ; tendance : ↗).

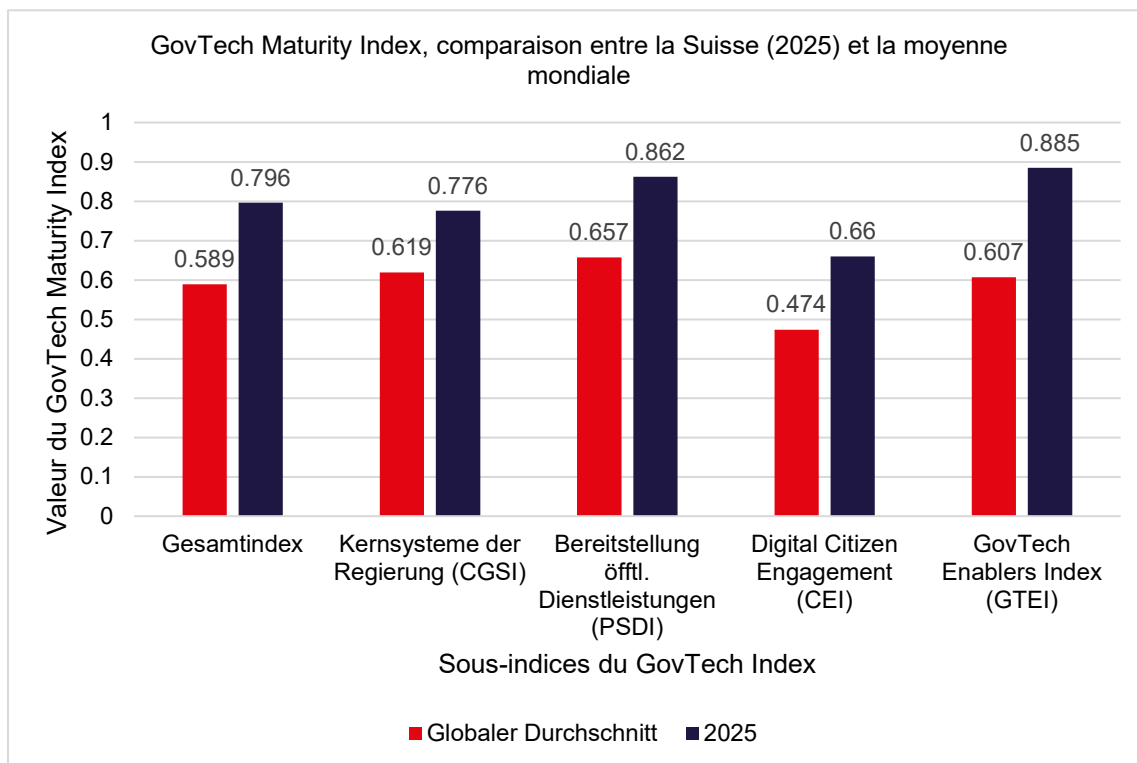


Figure 6 : GTMI, Suisse en comparaison avec la moyenne mondiale ; GTMI 2026

Conclusion

Sur la base des divers sous-indices, la Suisse s'est améliorée au niveau du GovTech Maturity Index 2025, surtout en lien avec les systèmes essentiels et l'indice de capacitation. Des potentiels restent à exploiter notamment dans la mise à disposition des services publics et l'engagement citoyen numérique.

5 Autres études

Ce chapitre présente plusieurs **autres études** qui portent également sur les activités de cyberadministration en Suisse et à l'international. Ces études explorent des thématiques complémentaires aux classements et évaluations présentés ci-dessus.

Titre	Description	Lien
Res Publica Digitalis (Digitalswitzerland)	Comment la Suisse peut-elle assurer la pérennité de son administration grâce à la transformation numérique ? Cette étude présente différentes approches pour mettre en œuvre la transformation numérique au sein de l'administration. Elle met notamment en lumière les défis et les potentialités du fédéralisme.	Lien
ITU, Global Cybersecurity Index 2024	Le GCI mesure l'engagement des pays pour la cybersécurité en examinant les mesures juridiques, techniques et organisationnelles prises, le développement des capacités et la coopération.	Lien
Enquête 2025 menée auprès des communes par Ma Commune	L'enquête menée auprès des communes en 2025 indique combien de communes suisses sont préparées dans des domaines centraux de la cybersécurité.	Lien
Enquête du Staatslabor 2025	Cette étude a porté sur la manière dont le personnel administratif vit le changement et comment les personnes perçoivent leur rôle au sein de l'administration publique.	Lien
Enquête 2024 sur l'e-gouvernement de l'ONU	L'enquête sur l'e-gouvernement de l'ONU fournit une évaluation globale du gouvernement numérique dans l'ensemble des 193 États membres.	Lien

Tableau 2 : Autres études et classements en lien avec la transformation numérique en Suisse

L'examen de ces autres études permet à l'ANS de tirer les constats complémentaires suivants : la transformation numérique nécessite une **coordination fédérale plus marquée et une standardisation plus contraignante** afin de permettre d'implémenter les solutions de manière adaptée aux divers échelons étatiques et d'assurer leur réutilisation (Digitalswitzerland – Res Publica Digitalis). La **cybersécurité reste une condition fondamentale pour la confiance et la résilience** à tous les échelons étatiques (ITU Global Cybersecurity Index 2024). Dans ce domaine, un soutien s'avère nécessaire en particulier au niveau des communes (enquête 2025 menée auprès des communes par Ma Commune). Les facteurs de réussite ne se limitent pas aux aspects technologiques et structurels, la transformation culturelle et organisationnelle au sein de l'administration est tout aussi essentielle (enquête du Staatslabor 2025). Les études comparatives internationales révèlent en outre qu'il ne suffit pas de s'attacher à l'infrastructure et à la qualité des services : **il faut également tenir compte d'autres aspects comme l'inclusion et la participation numériques et la maturité institutionnelle** (Enquête de l'ONU sur l'administration en ligne 2024).

6 Appréciation globale et priorités de développement stratégiques

Les explications suivantes mettent les constats issus du monitoring 2025 en lien avec les priorités stratégiques de l'ANS. L'objectif est de relier les résultats des études nationales et internationales à la stratégie « Administration numérique suisse 2024–2027 » et d'identifier les axes de développement prioritaires.

Le présent chapitre indique dans quels domaines les objectifs stratégiques sont confirmés, ceux où des progrès ont été réalisés et ceux qu'il s'agit de développer davantage. Il constitue ainsi une base pour fixer les priorités dans le cadre du plan de mise en œuvre et pour le développement stratégique de l'ANS.

6.1 Priorité 1 : développer ensemble des prestations administratives numériques pour toute la Suisse

S'agissant de la priorité stratégique « développer ensemble des prestations administratives numériques pour toute la Suisse », les projets majeurs ont progressé comme prévu et des avant-projets destinés à préparer de nouvelles initiatives de mise en œuvre ont pu démarrer. Les retards identifiés sont surtout dus aux conditions-cadres externes.

À la lecture du rapport comparatif 2025 sur la cyberadministration, une grande partie des services numériques des autorités a connu un développement positif. Un projet futur est d'assurer le monitoring intelligent des 108 prestations numériques de base à l'aide d'un catalogue de services, de manière à pouvoir améliorer rapidement la qualité en cas de besoin.

6.2 Priorité 2 : mettre en œuvre le concept de guichet unique (accès de bout en bout aux prestations numériques des autorités)

Divers services de base essentiels ont été développés en lien avec la priorité « mettre en œuvre le concept de guichet unique ». Le service d'authentification AGOV et les portails existants ont pu être considérablement étendus. De nouvelles fonctionnalités sont intégrées progressivement, selon des spécificités techniques et organisationnelles.

Les activités devraient influencer positivement la manière dont sont perçus les services numériques des autorités. Il devrait être possible de suivre ces éventuels effets positifs au moyen du rapport comparatif sur la cyberadministration.

6.3 Priorité 3 : introduire l'e-ID reconnue par l'État

L'acceptation de la loi sur l'e-ID a marqué un jalon majeur dans le domaine « e-ID et infrastructure de confiance ». La phase bêta publique et les applications pilotes ont été mises en œuvre. L'introduction de l'e-ID en 2026 sera stratégiquement décisive pour l'adaptation à l'échelle nationale des prestations administratives numériques.

La généralisation progressive de cette fonctionnalité, couplée à l'authentification électronique avec AGOV, devrait influencer positivement l'attitude du public vis-à-vis des prestations numériques des autorités.

6.4 Priorité 4 favoriser la mise en place de services publics capables de fonctionner dans le nuage informatique

Dans le domaine « favoriser la mise en place de services publics capables de fonctionner dans le nuage informatique », ce sont les travaux de conception et de coordination qui ont occupé le devant de la scène en 2025. Des projets de mise en œuvre opérationnelle sont prévus dès 2026. La collaboration avec les organes spécialisés s'est poursuivie.

En ce qui concerne le monitoring, on peut se référer au classement GTMI 2025, dans lequel la Suisse occupe une bonne place dans le domaine de la stratégie en nuage du gouvernement.

Indice des systèmes gouvernementaux essentiels (*core government systems index, CGSI*)

I-1	Existe-t-il une plateforme en nuage disponible pour tous les organes et services gouvernementaux ? (Suisse : oui; monde : non: 31,8 %; uniquement stratégie : 15,7 %; oui : 52,0 %)
	Sous-indicateur (I-1.4) : quel genre de plateforme en nuage existe-t-il ? (Suisse : hybride ; monde : inconnu : 33 %, publique : 8,6 % ; privée (gouvernement) : 31 % ; hybride : 27,4 %)
	Sous-indicateur (I-1.6) : y a-t-il une politique en matière d'hébergement des données liées à la stratégie en nuage du gouvernement ? (Suisse : hybride ; monde : non : 25,2 % ; les données restent à l'intérieur du pays : 30,5 % ; les données restent à l'extérieur du pays : 0,5 %; hybride (intérieur et extérieur) : 23,9 %).
	Sous-indicateur (I-1.7) : services en nuage fournis (Suisse : XaaS ; monde : inconnu : 36 % ; SaaS : 5 % ; PaaS : 7 %, IaaS : 25,4 % ; XaaS 26,4 %)
	Sous-indicateur (I-1.8) : la solution en nuage du gouvernement est-elle partagée ou composée de plusieurs solutions ? (Suisse : plusieurs ; monde : inconnu : 35,5 % ; plusieurs : 32 % ; partagée : 32,5 %)
	Sous-indicateur (I-1.9) : la plateforme en nuage est-elle utilisée activement ? (Suisse : non ; monde : oui : 28,4 %)

Tableau 3 : ensemble de données GovTech 12/2025, Banque mondiale, traduction

6.5 Priorité 5 : encourager une utilisation des données créant une plus-value

Les bases structurelles ont été développées dans le cadre de la priorité stratégique « encourager une utilisation des données créant une plus-value ». Le processus législatif en lien avec le Service national des adresses (SNA) a influencé la vitesse de mise en œuvre de certains projets. Les infrastructures de données et les mécanismes de coordination se sont développés en parallèle.

Le classement de la Banque mondiale comporte cinq indicateurs liés à la création de plus-value grâce aux données. Ces indicateurs portent sur les données ouvertes (*open data*), la gouvernance en matière de données ou la gestion des données, les lois sur la liberté de l'information et sur la protection des données et l'existence d'une autorité de protection des données. Ils figurent dans l'indice de capacitation en matière de GovTech (*GovTech enablers index, GTEI*).

Indice d'engagement citoyen numérique (<i>digital citizen engagement index</i>, DCEI)			
I-29	Existe-t-il un portail de données ouvertes ?	1	Oui
GovTech Enablers Index (GTEI)			
I-34	Existe-t-il un service gouvernemental spécifique chargé de la gouvernance en matière de données ou de la gestion des données ?	2	Oui
I-37	Existe-t-il des lois sur la liberté de l'information qui permettent de rendre des données et les informations accessibles au public en ligne ou sous forme numérique ?	2	Oui
I-38	Existe-t-il une loi sur la protection des données ?	2	Oui
I-39	Existe-t-il une autorité de protection des données ?	2	Oui

Tableau 4 : Ensemble de données GovTech 12/2025, Banque mondiale, traduction

6.6 Priorité 6 : renforcer la collaboration et agir en tant que système global fonctionnant en réseau

Les résultats du monitoring révèlent que la coordination fédérale, la standardisation et la réutilisation demeurent des facteurs de réussite clés de la transformation numérique. Les différences en termes de ressources, de degré de maturité et de vitesse de mise en œuvre entre la Confédération, les cantons et les communes influencent les possibilités d'implémenter les solutions numériques à tous les échelons de l'État. Au niveau communal surtout, on observe des limites structurelles en termes de compétences, de capacités et d'intégration technique.

Les comparaisons internationales et les études nationales confirment qu'un haut degré de maturité numérique ne nécessite pas uniquement des conditions techniques, mais aussi un pilotage cohérent, des principes d'architecture harmonisés et des normes contraignantes. Une mise en œuvre fragmentée diminue les gains d'efficacité et complique l'intégration des prestations sans rupture de média.

Dans ce contexte, le rôle de coordination de l'ANS revêt une importance essentielle. La consolidation des groupes de travail, le renforcement de la coordination globale et le développement d'approches communes en matière d'architecture et de standardisation contribuent à établir l'administration numérique comme un système global fonctionnant en réseau.

Les priorités restent la mise en place durable de normes contraignantes, la promotion de la réutilisation des solutions existantes ainsi que le soutien systématique aux unités administratives disposant de moins de ressources. Seule une coopération fédérale coordonnée permettra de réaliser des économies d'échelle et de garantir les objectifs stratégiques de l'ANS sur le long terme.

6.7 Vue d'ensemble de l'état d'avancement de la stratégie ANS fin 2025

Globalement, la mise en œuvre des objectifs stratégiques poursuit son chemin, bien que des dépendances à l'égard de facteurs externes subsistent pour certaines priorités.




























Priorité stratégique	Qualité / réalisation des objectifs	Coûts	Délais	Risques et liens de dépendance
Services numériques des autorités				
Guichet unique (One-stop-Government)				
e-ID et infrastructure de confiance				
Utilisation des données créant une plus-value				
Services publics capables de fonctionner dans le nuage				
Collaboration et architecture globale				
Légende :				
 Comme prévu				
 Phase de mise en place / concept				
 Requier une attention particulière				

Tableau 5 : Vue d'ensemble de l'état d'avancement des priorités stratégiques, rapport de controlling du plan de mise en œuvre 2026.

7 Résumé, résultats et actions recommandées

L'année de monitoring 2025 dresse un tableau dynamique : l'ANS a su faire avancer des projets centraux, tout en posant des bases importantes pour les années à venir.

L'ANS a mis à disposition deux outils de travail importants : la **mise en œuvre de l'étude nationale sur la cyberadministration 2025** et le **rapport ciblé** sur l'IA au sein de l'administration fédérale. La prochaine étude nationale sur la cyberadministration est prévue pour 2028. Les résultats du rapport comparatif sur la cyberadministration 2025 et de l'étude eGovernment MONITOR 2025 ont été présentés à titre de complément. La collecte de données pour les futures éditions de ces deux classements s'est terminée en 2025. Les résultats seront publiés en 2026. Des données ont par ailleurs été recensées en 2025 pour le **GovTech Maturity Index (GTMI)** de la **Banque mondiale** et l'**enquête de l'ONU sur l'e-gouvernement**. Le Govtech Maturity Index a déjà été publié, tandis que le nouveau rapport de l'ONU sur l'e-gouvernement paraîtra en 2026.

En parallèle, le projet de développement du monitoring stratégique, qui a pour but de renforcer le lien avec la stratégie et d'offrir une plus-value encore plus directe aux collectivités responsables et aux partenaires de l'ANS, a démarré au sein du secrétariat de l'ANS.

Globalement, les études dressent un tableau positif : la **population est satisfaite avec l'administration** et lui fait confiance. Les canaux numériques et analogiques sont disponibles à parts égales pour utiliser les services des autorités. La demande et l'utilisation de services numériques continuent d'augmenter, mais l'offre concrète reste en deçà des attentes. Des services de base comme AGOV et l'e-ID permettront d'améliorer davantage la perception des utilisateurs à l'égard de l'administration numérique.

En comparaison internationale, la Suisse progresse surtout dans le domaine de la transformation numérique au sein de l'administration et de la mise en place des capacités centrales. Cette évolution se manifeste notamment par la progression dans le classement GTMI de la Banque mondiale.

Les résultats de l'étude permettent d'identifier des **besoins d'action** concrets. Les recommandations suivantes offrent des points de départ possibles en lien avec les acteurs, les prestations numériques, l'organisation, l'infrastructure et la technologie.

Acteurs et parties prenantes

- mise à disposition **par les cantons et la Confédération d'un guide destiné aux communes** ;
- renforcement de la compétence numérique (littératie numérique) au sein de la population et de l'administration ;
- développement des compétences en matière d'**IA**, notamment au sein de l'administration.

Prestations numériques et services

- **communication** et accroissement de la notoriété des **points d'accès** centraux et des diverses prestations auprès des groupes cibles concernés ;
- amélioration sensible de la **convivialité** de certaines prestations ;

- **prise en compte de critères liés à l'UX/UI et au design**, par exemple l'inclusion numérique ou la mise à disposition des services numériques sous forme mobile ;
- mise à disposition et mise à l'échelle des services de base centraux (par ex. AGOV, e-ID) pour une utilisation généralisée, adaptée aux différents échelons administratifs.

Organisation

- garantie d'une **planification informatique coordonnée** pour éviter les doubles emplois et protéger les investissements ;
- création et tenue d'un **catalogue** des services numériques des autorités afin de rendre compte des activités correspondantes ;
- **mise à disposition des services sur l'ensemble du territoire** (jusqu'à l'échelon communal) comme sujet devant être pris en compte par la Confédération et les cantons ;
- utilisation systématique des résultats du monitoring au niveau fédéral, cantonal et communal.

Infrastructure et technologie

- garantie de la Confédération et des cantons de pouvoir mettre en œuvre **des solutions sûres et souveraines sur le plan numérique** ;
- définition de normes minimales contraignantes (par ex. en matière d'UX/UI) ;
- définition de **normes et interfaces** contraignantes dans les domaines importants, comme celui de l'*open source* ;
- promotion de **solutions (ouvertes) développées selon des modèles coopératifs**, comme Gemeindecconnect ;
- soutien par l'ANS à la discussion relative à une architecture technique fédérale appropriée.

8 Annexe

Le tableau suivant énumère les documents référencés :

N°	Titre	Éditeur / institution	Année	Description succincte	Lien
1	Étude nationale sur la cyberadministration	Administration numérique suisse (ANS), SECO	2025	Utilisation et offre de services numériques des autorités en Suisse	Lien
2	Rapport ciblé « L'IA au sein de l'administration publique »	ANS / SECO	2025	Rapport complémentaire à l'étude nationale sur la cyberadministration, axé sur l'utilisation et la perception de l'IA	Lien
3	Rapport comparatif sur la cyberadministration	Commission européenne	2025	Comparaison des services numériques des autorités en Europe dans divers domaines de l'existence	Lien
4	eGovernment MONITOR	Initiative D21	2025	Comparaison de l'utilisation et de l'acceptation de la cyberadministration dans les principaux pays germanophones	Lien
5	GovTech Maturity Index (GTMI)	Banque mondiale	2025	Indice mondial de maturité en lien avec la transformation numérique du secteur public	Lien
6	Digitaliswitzerland – Res Publica Digitalis	Res Publica Digitalis	2024/2025	Étude sur la transformation numérique de l'administration dans le contexte fédéral	Lien
7	Global Cybersecurity Index (GCI)	Union internationale des télécommunications (UIT)	2024	Évaluation de l'engagement des États dans le domaine de la cybersécurité	Lien
8	Enquête auprès des communes de Ma Commune	Ma commune	2025	Enquête sur la situation en matière de cybersécurité dans les communes suisses	Lien
9	Enquête	Staatslabor	2025	Enquête sur la manière dont le personnel administratif vit la transformation	Lien
10	Enquête sur l'administration en ligne	Nations unies	2024	Évaluation globale du gouvernement numérique	Lien



11	« Convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse »	Confédération et cantons	Versio n en vigueu r	Base légale de l'ANS, mandat de monitoring inclus	Lien
12	Stratégie « Administration numérique suisse 2024-2027 »	ANS	2023	Objectifs stratégiques et priorités 2024–2027	Lien
13	Rapport sur le contrôle de gestion relatif au plan de mise en œuvre de l'ANS	ANS	2026	État d'avancement des priorités stratégiques selon le plan de mise en œuvre	

Tableau 6 : Liste des documents référencés