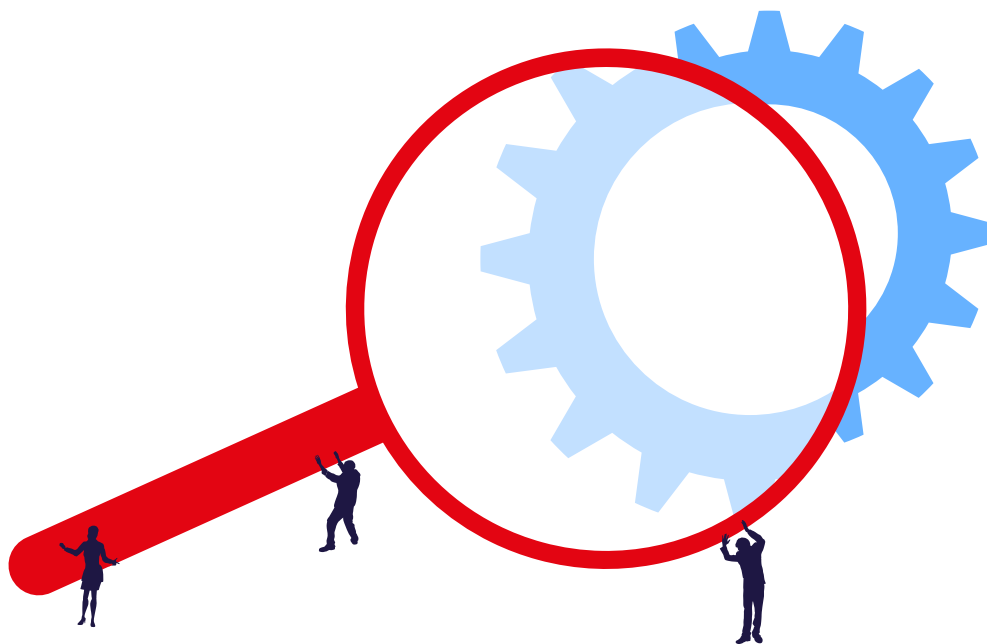


Rapport de monitorage 2025



Rapport de monitoring 2025

Date 29 janvier 2025

Période sous revue 2024

Table des matières	Condensé	2
	1 Objectifs du rapport de monitoring	3
	2 Résultats des études	4
	2.1 eGovernment Benchmark 2024 (rapport comparatif de l'UE)	4
	2.1.1 Vie courante (dimension 1)	4
	2.1.2 Indicateurs clés (dimension 2)	5
	2.2 eGovernment Monitor 2024 (étude DACH)	7
	2.3 E-Government Survey 2024 (étude de l'ONU)	10
	3 Synthèse des résultats des classements et recommandations pratiques pour l'administration numérique en Suisse	13
	Annexe	15
	Par ailleurs Autres études	15



Condensé

Le rapport de monitoring 2025 expose l'état actuel de la numérisation de l'administration publique en Suisse et passe en revue les conclusions et résultats d'études aussi bien nationales qu'internationales menées sur la question, en soulignant tout à la fois les progrès réalisés et les défis rencontrés en la matière.

Durant l'année sous revue, des progrès significatifs ont été accomplis dans la transformation numérique de l'administration suisse. La stratégie « Administration numérique suisse 2024-2027 » (stratégie ANS) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024. De nombreux champs d'action ont été identifiés, des mesures adoptées et divers projets lancés, mis en œuvre ou finalisés dans le but d'améliorer constamment l'offre de services numériques des autorités.

La Suisse a notamment enrichi la palette de ses prestations administratives numériques, qui ont gagné en convivialité. Elle jouit ainsi d'une meilleure place dans les classements internationaux. Or malgré ces avancées son score reste inférieur à la moyenne, sur la base du dernier rapport comparatif de l'Union européenne sur la cyberadministration.

Selon les études disponibles, la population attend des administrations publiques des prestations numériques qui lui facilitent la vie et qui soient aisées d'accès, tout en fonctionnant en continu.

Comme les années précédentes, la traçabilité de l'utilisation et de la réutilisation faite des données personnelles disponibles ainsi que la fourniture d'informations transparentes sur les prestations proposées restent prioritaires. Il est par ailleurs essentiel, afin que les prestations administratives numériques gagnent du terrain, de pouvoir y accéder plus rapidement, que les données déjà saisies soient réutilisées (principe *once only*) ainsi que l'introduction de l'e-ID étatique. Le développement de l'e-ID reconnue par l'État contribue de manière significative au développement de l'administration numérique. Les études réalisées ont en outre montré que le recours à l'intelligence artificielle (IA) dans l'administration est toujours mieux accepté. Mais comme les années précédentes, l'un des obstacles majeurs à une transformation numérique globale tient à ce que les compétences requises font encore défaut à une personne sur trois dans la population.

La mise en œuvre des services de base tels que l'e-ID étatique et le service d'authentification des autorités suisses – l'identifiant AGOV – contribuent à faire progresser la Suisse dans les classements internationaux.

L'enjeu majeur réside toutefois dans la mise en place de prestations administratives numériques de qualité et dans leur diffusion ciblée (grâce au design des services publics et à l'orientation vers les clients), afin d'en accroître la notoriété et le taux d'utilisation. À cet effet, l'ANS a entamé des activités. Il est essentiel de mieux prendre en compte les besoins de la population et des entreprises, dans le pays comme à l'étranger, afin de créer une administration moderne orientée vers les citoyens et d'exploiter pleinement le potentiel numérique de la Suisse.

La stratégie ANS couvre déjà des thèmes importants, à l'instar de la fourniture de prestations dans une logique de continuité, du développement de prestations orientées vers les citoyens, du recours à des technologies modernes comme l'IA ou du soutien à l'inclusion numérique. Tous ces thèmes sont décisifs pour l'avenir de l'administration numérique de la Suisse. Mais il faudra encore du temps pour que les travaux correspondants aboutissent et déploient tous leurs effets.

1 Objectifs du rapport de monitoring

Le monitoring du secrétariat de l'Administration numérique suisse (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 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.

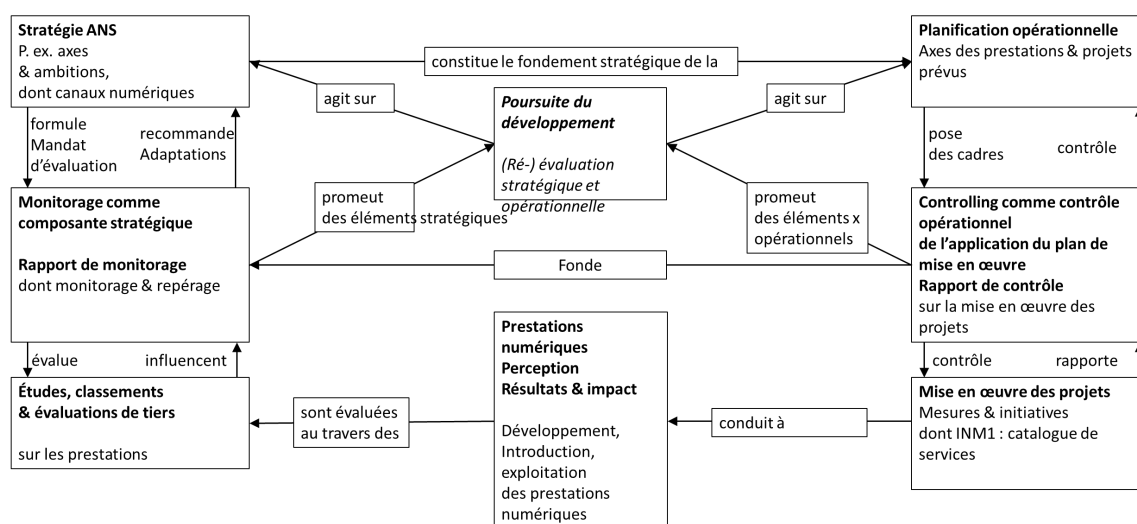


Figure 1 : interaction entre monitoring et contrôle pour la fourniture de prestations numériques (schéma ANS 2025).

2 Résultats des études

Le présent rapport résume les principales informations découlant des activités de monitoring déployées en 2024. Elles ont consisté à participer à des études pertinentes, puis à coordonner et évaluer les résultats des travaux. Les informations proviennent d'études tant nationales qu'internationales prenant en compte, pour juger des progrès de la transformation numérique, d'importants indicateurs mesurant en particulier la qualité, la quantité et l'intensité d'utilisation de l'offre proposée en ligne en Suisse. Les études pertinentes sont présentées ci-dessous :

- eGovernment Benchmark 2024, Commission européenne
- eGovernment Monitor 2024, Initiative D21 e.V.
- UN E-Government Survey 2024

D'autres études intéressantes, publiées en 2024, se trouvent en annexe et sont accompagnées de brèves descriptions et d'informations contextuelles¹.

2.1 eGovernment Benchmark 2024 (rapport comparatif de l'UE)

Le rapport eGovernment Benchmark examine la disponibilité et le degré de mise en œuvre des prestations électroniques des autorités conformément aux objectifs stratégiques de l'UE. Il compare la manière dont les administrations de toute l'Europe fournissent des prestations administratives numériques. L'édition 2024² de ce rapport porte sur 37 pays (2023 : 35 pays). La Moldavie et l'Ukraine sont venues s'ajouter au classement actuel.

Le rapport compare les degrés de mise en œuvre des prestations numériques des autorités du point de vue des utilisateurs. L'évaluation est faite par des faux clients (*mystery shoppers*) jouant le rôle d'utilisateurs de services spécifiques. Les tests effectués portent dans tous les pays sur les mêmes prestations numériques.

Dans le rapport actuel, bien qu'elle ait amélioré sa note globale de 58 points (valeur moyenne 2022-2021) à 60 (valeur moyenne 2023-2022) sur un maximum de 100 points, la Suisse reste très en dessous de la moyenne de l'UE, s'élevant à 76 points. Par rapport à l'indice de référence, cela lui vaut le 31^e rang sur 37 (état en 2023 : 29 sur 35). Il faut dire que d'autres pays ont davantage progressé dans les catégories évaluées (économie, déménagement, mobilité, justice et santé). Le classement est mené par Malte (97 points) et l'Estonie (92 points). Nos voisins l'Autriche et l'Allemagne en occupent la 12^e (82 points) et la 26^e places (66 points).

Ce classement se fonde sur deux dimensions. Il est structuré, d'une part, en fonction des **situations de la vie courante** (*life events*), et, d'autre part, selon des **indicateurs clés** qui dépendent du mode de mise en œuvre des prestations numériques et de leur qualité (*key dimensions*).

2.1.1 Vie courante (dimension 1)

En Suisse, les prestations numériques en lien avec l'économie (« start-up » et « processus économiques ») sont très en avance sur celles destinées à la population.

¹ À l'heure actuelle, l'Étude nationale sur la cyberadministration ne repose pas sur une nouvelle base de données. Son édition 2025 paraîtra à la fin du mois de mars et sera analysée dans le rapport de monitoring 2026.

² Le classement 2024 des administrations en ligne se base sur les données de 2022 et 2023.

La Suisse s'est améliorée à cet égard, passant de 70 points (2022-2021) à 73 points (2023-2022). Il en va différemment des situations de la vie courante de la population, qui n'obtiennent que 55 points (2023-2022). L'écart par rapport à la moyenne de l'UE est ainsi supérieur à 20 points en ce qui concerne la « famille » (45 points) et les « études » (51 points). Les thèmes du « droit » (44 points), du « déménagement » (59 points), de la « carrière » (60 points) et des « processus économiques » (73 points) enregistrent des écarts inférieurs de 20 points par rapport à la moyenne des pays de l'UE mais présentent des potentiels importants. Le rapport actuel indique des progrès en ce qui concerne le « déménagement », qui passe de 55 points (2021) à 59 points (2023), la « justice », de 41 points (2021) à 44 points (2023), et les « processus économiques », de 62 points (2021) à 73 points (2023). La Suisse n'affiche qu'un léger écart par rapport à la moyenne dans les domaines des « start-up » (77 points), de la « santé » (65 points) et de la « mobilité » (62 points).

2.1.2 Indicateurs clés (dimension 2)

Orientation vers les utilisateurs : la Suisse obtient 87 points, soit 6 points de moins que la moyenne des pays de l'UE, pour son orientation vers les utilisateurs. Il s'agit de la dimension la plus aboutie de l'administration publique en Suisse, et des progrès sont réalisés d'année en année à cet égard. En particulier, un nombre croissant de prestations sont accessibles en ligne et les sites Internet ont gagné en convivialité. En Suisse, 79 % des prestations administratives étudiées sont disponibles en ligne. À titre de comparaison, l'offre de services en ligne atteint déjà 88 % dans l'UE. Les terminaux mobiles sont presque toujours conviviaux. Dans l'ensemble, l'aide proposée aux utilisateurs sur les pages Internet (fonctions de feedback et d'assistance en ligne) est bonne, avec 87 points, mais inférieure d'environ 7 points à la moyenne des pays de l'UE. L'accessibilité peut clairement être améliorée.

Transparence : la Suisse obtient 45 points pour la transparence de ses prestations, alors que la moyenne des pays de l'UE est de 67 points. Il s'agit de la dimension pour laquelle la Suisse est la plus mal notée, avec un très important potentiel d'amélioration, surtout pour le mode de fourniture des services (35 points), la transparence en matière d'utilisation des données déjà existantes (53 points) ou la conception des services (47 points). Elle se situe ici loin derrière la moyenne de l'UE. Seul un tiers des portails administratifs examinés (moyenne de l'UE : 58 %) indiquent avoir utilisé ou non des données déjà existantes.

Les portails de la Confédération pourraient ainsi faire preuve d'une plus grande transparence quant à l'utilisation de données déjà disponibles d'utilisateurs. Seuls 44 % d'entre eux signalent quelles données personnelles sont enregistrées. Deux portails sur trois permettent aux utilisateurs d'informer l'administration si les données personnelles enregistrées à leur propos ne sont pas correctes. Enfin, un tiers des portails de la Confédération permettent aux utilisateurs de savoir quand leurs données ont été utilisées.

Le rapport étudie également les sites Internet des cantons. Il en ressort que les portails cantonaux présentent un plus grand potentiel d'amélioration que les portails fédéraux.

Facilitateurs clés : certains services de base sont compris comme des facteurs clés pour d'autres prestations. En fait notamment partie le moyen d'identification électronique e-ID

reconnu par l'État, qui facilite le préremplissage de formulaires (documents électroniques) et offre de nombreux autres avantages. Sur ce sujet, la Suisse, avec 49 points, reste actuellement très en-deçà de la moyenne des pays de l'UE, qui se situe à 78 points. Les données déjà connues ne sont préremplies que pour 26 % (moyenne de l'UE : 71 %) des prestations administratives et il n'est possible de s'identifier à l'aide d'un moyen de preuve personnel (e-ID) que pour 27 % des services en ligne. Il y a encore un grand potentiel d'amélioration à cet égard.

Prestations administratives transfrontalières : pour la fourniture transfrontalière de prestations numériques, la Suisse se situe plus près de la moyenne européenne (66 points), atteignant 58 points. Ainsi, une bonne moitié des prestations administratives numériques sont également accessibles aux utilisateurs situés en dehors de la Suisse. Le moyen d'identification électronique e-ID reconnu par l'État permet d'améliorer fortement cette valeur. En outre, il serait possible d'améliorer les prestations proposées aux utilisateurs transfrontaliers en leur proposant davantage de fonctions de traduction, notamment dans le cas des prestations cantonales.

Évaluation globale

Le rapport comparatif 2024 de la Commission européenne montre que la Suisse progresse dans ses prestations administratives numériques. La fourniture quantitative des services (dimension 1 : vie courante) peut, de façon générale, être considérée comme bonne. Quant à la qualité des services (dimension 2 : indicateurs clés), la Suisse a réalisé des progrès dans tous les domaines depuis le dernier classement. Elle pourrait néanmoins gagner des places, moyennant des améliorations ciblées de la qualité des offres pour chaque indicateur clé.

Le rapport comparatif de la Commission européenne constitue une précieuse base tant pour effectuer des comparaisons avec d'autres pays que pour évaluer les particularités de la Suisse et les différences entre cantons, dans la perspective des clients. La prudence est néanmoins de mise, sachant que les prestations administratives numériques y sont examinées **du point de vue des utilisateurs**. Le rapport évalue par exemple un seul portail hébergeant tous les services. Une telle approche n'est pas adaptée aux subdivisions administratives fédérales suisses. En outre, les pays de l'UE sont évalués sur la base d'objectifs stratégiques européens ne s'appliquant pas à la Suisse. Le rapport donne néanmoins un **bon aperçu** des services numériques existants en comparaison européenne.

Il permet de tirer les conclusions suivantes :

En offrant des prestations sûres et orientées vers les utilisateurs, l'administration inspire confiance aux gens

Selon le rapport comparatif de la Commission européenne, des prestations sûres, simples et transparentes sont d'importants piliers d'une administration numérique digne de confiance. Or les utilisateurs en Suisse ne peuvent utiliser un moyen d'identification électronique personnel (e-ID) que pour 27 % des prestations administratives, tandis que

les données déjà connues ne sont précomplétées que dans 26 % des cas (moyenne de l'UE : 71 %). Les besoins d'optimisation sont donc bien réels ici.

Pour développer des prestations numériques transparentes, il faut s'appuyer sur des principes de conception communs (*public service design*)

En Suisse, il faut non seulement développer les services numériques des autorités, mais aussi et surtout améliorer la manière de concevoir de telles prestations. Les informations à disposition n'indiquent pas toujours quelles sont les données utilisées et à quelles fins. Or la transparence en la matière s'impose. À cet effet, il serait par exemple possible de définir des critères de conception communs pour les prestations numériques.

Le fait de garantir l'interopérabilité à un même niveau étatique et entre les trois niveaux étatiques permet d'améliorer l'offre numérique

L'interopérabilité est le facteur clé pour l'introduction de prestations administratives numériques continues et pour l'amélioration de l'offre numérique. Il est facile d'intégrer sur les sites Internet des collectivités publiques des éléments tels qu'une e-ID étatique permettant d'uniformiser au niveau national l'accès aux prestations administratives. De même, si les systèmes de données utilisés sont interopérables, les autorités pourront aisément compléter les formulaires de demande en ligne avec les informations déjà connues. La saisie automatique, dans les formulaires, des données dont les autorités disposent déjà (principe « une fois pour toutes » ou *once only*) réduit leur charge de travail (meilleure qualité des données et économie de ressources) ainsi que celle des utilisateurs (pas de saisies multiples, moins d'erreurs).

En mettant en œuvre son règlement pour une Europe interopérable, l'UE se rapproche d'une interaction fluide entre les prestations administratives numériques et les données aux différents échelons étatiques, de même qu'entre les administrations publiques et les entreprises ou les citoyens. La Suisse doit aussi poursuivre sur cette voie.

2.2 eGovernment Monitor 2024 (étude DACH)³

Depuis 2010, l'étude eGovernment MONITOR compare l'utilisation et la mise à disposition des prestations électroniques des autorités allemandes, autrichiennes et suisses. À cet effet, près de 10 000 personnes âgées de 16 ans et plus, dont près de 1000 vivant en Suisse, ont été interrogées sur leurs expériences concernant l'utilisation de la cyberadministration. L'étude recense les développements enregistrés en matière de numérisation et d'utilisation des prestations administratives numériques. Ses résultats sont très faciles à comparer, les pays examinés ayant tous trois un système fédéraliste et présentant des conditions régionales et géographiques similaires.

Les principaux résultats de l'étude sont résumés ci-après :

³ L'étude est menée sur mandat de l'Initiative D21 e.V. et de l'Université technique de Munich, par l'intermédiaire de la société Kantar.

Utilisation des prestations administratives numériques et satisfaction à leur égard

Au total, 66 % (DE : 56 %, AT : 75 %) des personnes sondées en Suisse utilisent des prestations administratives numériques (année précédente : 60 %) – et même 72 % des personnes âgées de 16 à 34 ans, le pourcentage étant de 65 % entre 35 et 54 ans et de 62 % au-delà de 55 ans. Pour ce qui est de l'utilisation mobile des prestations numériques des autorités, la Suisse arrive en queue de classement (48 %), derrière l'Allemagne (59 %) et l'Autriche (61 %). Les résultats montrent clairement que cette utilisation est, pour l'essentiel, le fait des 16-34 ans (61 %). En comparaison, les 35-54 ans ne sont que 48 % à utiliser les services mobiles proposés, le pourcentage chutant à 35 % à partir de 55 ans.

Cet écart révèle le potentiel inexploité des prestations administratives numériques, en montrant quelle proportion de la population a effectué entièrement hors ligne une démarche administrative nécessaire. Les résultats relatifs à l'utilisation sont clairs : en Suisse, 19 % des sondés qui ont recouru à une prestation des autorités ne sont pas passés par Internet, alors que la prestation en ligne existait (contre 31 % en Allemagne et 21 % en Autriche). En outre, le taux de satisfaction en ce qui concerne les prestations numériques des autorités est plus élevé en Suisse (79 %) qu'en Allemagne (62 %) et en Autriche (74 %).

Une large majorité de la population (CH : 69 %, DE et AT : 71 %) reste d'avis que la possibilité d'effectuer des démarches administratives en ligne comporte un réel avantage par rapport à l'approche analogique traditionnelle.

Barrières et facilitateurs relatifs à l'utilisation des prestations administratives numériques

Les principales barrières évoquées par les sondés sont la discontinuité des prestations numériques (47 %), le souhait d'avoir un interlocuteur personnel (45 %), la crainte de commettre une erreur (44 %), l'habitude d'un accès analogique aux autorités (42 %) ainsi que la nécessité de s'identifier numériquement (39 %). Quant aux facilitateurs de l'utilisation des prestations administratives numériques, les plus souvent cités sont la mise à disposition d'une plateforme numérique centralisant les prestations au même endroit (41 %), l'obtention plus rapide des prestations souhaitées par voie numérique que par accès analogique (39 %), la possibilité de personnalisation pour ne devoir saisir qu'une fois les données personnelles (37 %), l'existence d'une application facile à utiliser (27 %), les possibilités d'échanger avec les autorités (25 %), une information active sur les prestations administratives numériques (23 %) ainsi que des vidéos explicatives sur la question (17 %).

Prestations administratives numériques appréciées

En Suisse, les personnes interrogées ont déclaré avoir utilisé uniquement la voie électronique pour des opérations telles que l'inscription dans un office régional de placement (86 %), la commande d'un extrait du casier judiciaire (85 %), la demande de bons de garde (85 %) et la commande d'un extrait du registre des poursuites (85 %). Viennent ensuite les demandes de bourse (82 %), la déclaration d'impôt sur le revenu (80 %), la commande de documents d'identité (75 %) et la demande de permis de construire (72 %). En revanche, les services permettant l'annonce de l'arrivée dans une commune ou du départ (70 %), la demande d'une attestation de domicile (70 %) et la demande d'une rente AVS (65 %) ont été légèrement moins sollicités que les années précédentes. La demande de permis d'élève conducteur (64 %), la demande d'aide sociale (61 %), la demande de permis d'établissement (55 %) ainsi que l'immatriculation ou la désimmatriculation d'un véhicule (54 %) ferment le classement.

Connaissance et utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

Toujours en Suisse, 70 % des participants à l'étude souhaitent que l'administration se serve des nouvelles technologies pour gagner en efficacité.

En ce qui concerne l'IA, 84 % des personnes sondées connaissent cette notion, 31 % peuvent l'expliquer et 53 % savent à peu près ce qu'elle désigne. Ces valeurs sont plus élevées qu'en Allemagne et en Autriche. La plupart des participants à l'étude font confiance à l'IA pour traduire des textes (80 %) et rédiger une réponse à une question (75 %), pour écrire des morceaux de musique (58 %) et tenir une discussion fluide et naturelle (55 %). Seuls 21 % des sondés jugent toutefois possible de confier à l'IA des tâches ayant un enjeu émotionnel ou des implications éthiques. Il est intéressant de noter que près de 19 % des participants à l'étude utilisent déjà l'IA au moins une fois par semaine et que 18 % y ont recours au moins une fois par mois. Près de 55 % des personnes interrogées sont favorables à un recours généralisé à l'IA dans l'administration, pour autant que les décisions importantes soient toujours prises par des humains.

Attentes des utilisateurs vis-à-vis de l'administration publique

Les exigences relatives à la numérisation de l'administration publique ont augmenté dans les trois pays étudiés. Pour près de 72 % des personnes interrogées en Suisse (contre 62 % l'année passée), une administration doit, au XXI^e siècle, garantir un accès numérique à ses prestations qui soit aussi facile et convivial que celui d'une entreprise privée. En particulier, 31 % des gens (chiffre inchangé par rapport à l'année précédente) partent du principe que les autorités et les offices travaillent au moins aussi efficacement que les entreprises privées. En Suisse, le contact avec les autorités est perçu comme moins pesant que dans les pays voisins (CH : 52 % ; AT : 57 % ; DE : 64 %). 46 % des sondés feraient davantage confiance à l'État s'ils avaient facilement et rapidement accès à ses prestations en ligne. Enfin, près de la moitié des personnes interrogées sont convaincues que l'État leur permettra d'effectuer toutes leurs démarches administratives à distance dans un horizon de trois ans (AT : 47 %, DE : 29 %).

Évaluation globale

L'étude eGovernment MONITOR 2024 démontre que la demande et l'utilisation de prestations numériques des autorités sont en constante augmentation au sein de la population. Le recours à ces prestations ira encore croissant lorsque les obstacles décrits auront été levés et que les facteurs le favorisant seront renforcés. À l'avenir, l'accent devrait non seulement être mis sur la fourniture de prestations simples et numériques de bout en bout, mais aussi sur celle de services auxquels il est possible d'accéder au moyen d'un appareil mobile.

L'eGovernment MONITOR présente l'état d'avancement de l'administration numérique du point de vue des utilisateurs. L'étude permet de tirer les conclusions suivantes :

La simplicité des prestations administratives numériques est un gage de succès

Les utilisateurs s'attendent à ce qu'il soit aussi simple de recourir aux prestations de l'administration numérique que de faire par exemple, au quotidien, ses achats en ligne.

Pour que la transformation numérique soit une réussite au sein de la population, il faut absolument supprimer les obstacles à son acceptation et à son essor. Tout d'abord les prestations correspondantes doivent être connues et aisées à trouver, ensuite il doit y avoir un traitement numérique de bout en bout, offrant la possibilité de s'identifier en ligne, et finalement il doit être aisé de communiquer avec les autorités sur le statut d'une requête. Pour que l'administration numérique devienne une réalité, il faut plus que jamais faire connaître les offres numériques, donner envie aux gens d'y recourir une première fois et mettre en place des incitations ciblées.

Un guichet unique favorise l'utilisation de prestations administratives électroniques

L'offre en ligne doit devenir encore plus conviviale. À la place de tous les points d'accès actuels, les utilisateurs aspirent à un guichet unique. Une telle solution les encouragerait à utiliser davantage de prestations administratives numériques. Or les résultats montrent que la Suisse est encore loin du but dans ce domaine.

2.3 E-Government Survey 2024 (étude de l'ONU)

L'étude E-Government Survey 2024, publiée par les Nations Unies, examine le développement global et régional de l'administration numérique dans 193 pays membres par une évaluation comparative des portails des administrations nationales. L'étude est publiée tous les deux ans et établit un classement dans le domaine de l'administration numérique (indice de développement de la cyberadministration ; *E-Government Development Index* [EGDI]). Ce classement repose sur la moyenne pondérée de trois sous-catégories :

1. indice des services en ligne (OSI)
2. indice des infrastructures de télécommunication (TII)
3. indice du capital humain (HI)

L'enquête inclut aussi l'indice de participation électronique (EPI), qui se concentre sur l'utilisation des services en ligne par le biais de l'« échange électronique d'informations », de la « consultation électronique » et de la « prise de décision électronique », ainsi qu'une mesure de l'état d'avancement des villes en matière de cyberadministration (indice local des services en ligne LOSI). En Suisse, c'est la ville de Zurich qui a été évaluée⁴.

Indice de développement de la cyberadministration

La Suisse atteint dans ce domaine la 26^e place (valeur indicielle : 0,90) sur 193 (2022 : 23^e place, valeur indicielle : 0,88), juste derrière la Turquie. L'Allemagne qui, en 2022 encore, suivait immédiatement la Suisse s'est améliorée et obtient la 12^e place. Le podium revient au

⁴ Le nouveau *Digital Government Model Framework* est présenté dans le cadre de la 13^e édition de l'enquête. Cet instrument fournit aux pays une feuille de route complète pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation efficaces des initiatives relatives à l'administration numérique. De plus, une annexe de cette étude est consacrée aux chances et aux défis liés à l'intégration de l'IA dans le secteur public.

Danemark, à l'Estonie et à Singapour qui proposent, selon l'enquête, les meilleurs services en ligne.

En dehors de la sous-composante du capital humain, la Suisse s'est améliorée partout. Elle affiche ainsi pour l'**indice des infrastructures de télécommunication** une valeur indicielle de 0,96. Elle dispose d'un réseau de téléphonie mobile développé et de nombreux raccordements à haut débit. En effet, 97 % de la population utilise Internet. Voilà qui constitue une base importante pour le développement et l'utilisation des prestations numériques des autorités.

En comparaison internationale, la Suisse poursuit sa progression dans l'**indice des services en ligne** (2024 : valeur indicielle de 0,84). La valeur indicielle se situait encore à 0,77 en 2022. Mais la Suisse a pris conscience du besoin d'expansion et étoffé son offre en ligne.

Quant à l'**indice du capital humain**, la Suisse se situe toujours dans le haut du classement, avec une valeur indicielle de 0,90 (env. 0,01 de moins qu'en 2022).

Au niveau local, l'administration numérique peut avoir un impact significatif sur le quotidien des gens, en mettant à leur disposition des services accessibles, efficaces et transparents.

L'administration communale est bien souvent le premier point de contact entre les citoyens et les prestations de l'État. En tirant parti des outils numériques, les autorités locales ont la possibilité d'améliorer la fourniture de services, de favoriser l'engagement de la population et de promouvoir un développement inclusif. Avec un indice de 0,81, la ville de Zurich occupe la 27^e place de l'indice local des services en ligne (*Local Online Service Index*, LOSI).

Indice de participation électronique EPI

Pour ce qui est de l'indice de participation électronique, la Suisse atteint la 32^e place⁵ (valeur indicielle 0,82) (2022 : 41^e place, valeur indicielle 0,70). L'indice se base sur les facteurs « échange électronique d'informations », « consultation électronique » et « prise de décision électronique ». De nombreux cantons, villes et communes offrent des possibilités de participation numérique, comme la ville de Lucerne (dialogluzern.ch) ou de Lausanne (participer.lausanne.ch), la commune de Wipkingen (quartieridee.ch) ou le canton de Genève (participer.ge.ch).

Évaluation globale

La Suisse s'est améliorée pour presque toutes les valeurs indicielles. Elle se situe ainsi bien au-dessus de la moyenne internationale (0,64) et fait légèrement mieux que la moyenne européenne (0,85). La Suisse présente une marge de progression en ce qui concerne l'indice des services en ligne, en particulier dans le domaine de la traçabilité des données déjà connues et de l'accessibilité de ses portails.

⁵ La prudence est de mise lorsque l'on compare le classement de la participation électronique avec les éditions précédentes de l'enquête. Les questions ont en effet été reformulées à l'aune des tendances et des modalités actuelles de l'implication de la population dans l'élaboration des politiques publiques. De nouvelles questions ont été ajoutées afin de tenir compte de la complexité et des différents types d'interactions qui peuvent avoir lieu lorsqu'on utilise des services de participation électronique.

Malgré la bonne évaluation de la dernière étude E-Government Survey publiée par les Nations Unies, il convient de garder à l'esprit les champs d'action suivants :

Encouragement ciblé de la transformation numérique au niveau communal, à travers le soutien au développement et à l'optimisation des portails de cyberadministration des villes

Les portails nationaux continuent d'afficher de meilleurs résultats que ceux des villes. Les différences en termes de développement et de performance sont bien réelles, ce qui montre la nécessité d'entreprendre des efforts ciblés pour améliorer les prestations de cyberadministration à l'échelon local et pour soutenir la transformation numérique des villes et communes.

Encouragement de la numérisation au sein de l'administration suisse, en phase avec les mégatendances mondiales

La numérisation rapide des prestations après la pandémie, le passage au travail à domicile / télétravail, l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur public, l'importance croissante de l'identité numérique et de la gestion des données ainsi que le rôle accru joué par les données et les nouvelles technologies dans l'élaboration des politiques publiques sont autant de mégatendances observables au niveau mondial. Afin de rester en phase avec la numérisation, les administrations en Suisse sont bien obligées de suivre ces tendances de fond.

3 Synthèse des résultats des classements et recommandations pratiques pour l'administration numérique en Suisse

La Suisse a beau avoir fait des progrès dans la numérisation de ses prestations administratives, les comparaisons internationales montrent qu'elle est encore loin de figurer dans le peloton de tête. Divers classements, comme le rapport comparatif sur la cyberadministration de l'UE, l'étude eGovernment MONITOR ou l'étude eGovernment Survey des Nations Unies montrent que si la Suisse offre déjà un grand nombre de prestations numériques, il reste des lacunes à combler dans des domaines tels que la convivialité, l'interopérabilité, la transparence et les services de base (e-ID notamment). Il est essentiel que la Suisse améliore encore la qualité et l'étendue de son offre pour renforcer la confiance de la population envers l'État et pour satisfaire aux exigences d'une société numérique moderne. Une analyse des études mentionnées montre qu'il est nécessaire d'agir dans différents domaines et conduit aux recommandations suivantes :

1. Mise à disposition et développement des prestations administratives numériques de base

- Un guichet unique (One-Stop-Government)⁶ devrait être créé afin d'offrir aux citoyennes et aux citoyens un accès continu et aisé à toutes les prestations administratives numériques. Pour y parvenir, il convient d'intégrer les plateformes existantes, de mettre en place des services de base communs (par ex. pour l'authentification), de définir des normes ouvertes et de promouvoir l'interopérabilité. Toutes ces mesures amélioreront l'expérience d'utilisateur, tout en réduisant la complexité des processus⁷.
- La Suisse a déjà introduit avec succès quelques prestations administratives numériques de base, comme la commande d'extraits du casier judiciaire et du registre des poursuites ou la déclaration d'impôts. Le service de base AGOV (le service d'authentification des autorités suisses), contribue de manière substantielle à faciliter l'accès aux prestations. Le potentiel de développement des services existants et d'intégration de prestations supplémentaires dans le portefeuille reste toutefois élevé⁸.

2. Optimisation du mode de fourniture et de la conception des prestations des autorités

- Pour être bien acceptées, les prestations administratives numériques doivent être simples et rapides d'accès. Il faut davantage mettre en avant la perspective de l'utilisateur, avec une conception des prestations centrée sur ses besoins et prenant en compte les différents groupes de population (par ex. personnes âgées ou en situation de handicap).
- Il faudrait améliorer la transparence et la traçabilité, afin que les utilisateurs puissent connaître en tout temps le statut et la durée du traitement de leurs requêtes. Une telle approche contribue à réduire l'insécurité et la frustration des utilisateurs.

⁶ Il ne s'agit pas ici de fournir un portail unique, mais seulement de donner un point d'accès à ces prestations.

⁷ La stratégie ANS prévoit, entre autres priorités stratégiques, de mettre en œuvre le guichet unique (**One-stop-government, accès continu aux prestations administratives numériques**).

⁸ La stratégie ANS prévoit, entre autres priorités stratégiques, de **développer ensemble des prestations administratives numériques pour toute la Suisse**.

3. Mise à disposition de services de base fondamentaux

- Une identification numérique sécurisée et un système d'authentification sûr s'avèrent indispensables à la numérisation de bout en bout des prestations administratives. Cette démarche permet aussi, par exemple, de garantir la fourniture de prestations au niveau international⁹. Les travaux visant à introduire l'e-ID reconnue par l'État et la mise à disposition d'un système d'authentification fédéré pour les processus de connexion à travers AGOV constituent des étapes importantes pour répondre à ce besoin.

4. Encouragement de l'interopérabilité et de la réutilisation des données

- Afin de réduire la charge administrative et d'améliorer la qualité des services, il est nécessaire de créer des systèmes de données interopérables, garantissant ainsi un échange de données fluide. À partir de là, il suffira de saisir une fois les données, qui pourront ensuite être réutilisées¹⁰.

5. Accent renforcé sur les compétences numériques de base

- Il est essentiel de développer les compétences numériques du personnel administratif comme des utilisateurs. Il faut mettre en place des programmes de formation et de sensibilisation, afin d'encourager la participation numérique de la population tout en améliorant parmi les collaborateurs la maîtrise des outils numériques. Au moyen de l'initiative pour la formation – en collaboration avec l'association «Ma Commune» – et par le biais de l'Alliance inclusion numérique suisse, l'ANS apporte déjà une contribution importante.

6. Efforts accrus de communication pour faire mieux connaître les prestations

- Pour que les offres de prestations numériques des collectivités publiques gagnent en popularité, il faut en informer activement les utilisateurs. D'où la nécessité d'une stratégie de communication indiquant clairement quelles sont les prestations administratives disponibles en ligne et à quel usage elles sont destinées.
- Il est particulièrement important de communiquer la valeur ajoutée des prestations administratives numériques, afin de convaincre la population de l'efficacité et du confort d'utilisation de l'offre proposée.

⁹ La stratégie ANS prévoit, entre autres priorités stratégiques, d'introduire l'e-ID reconnue par l'État.

¹⁰ La stratégie ANS prévoit, entre autres priorités stratégiques, d'encourager une utilisation des données créant une plus-value.

Annexe

Par ailleurs | Autres études

Outre les études présentées en détail dans le présent rapport, d'autres études méritent d'être signalées.

- **Stratégie Suisse numérique 2024. Rapport de suivi** : la Chancellerie fédérale donne un aperçu des activités déployées dans le cadre de la stratégie Suisse numérique, avec une évaluation portant sur les trois thèmes prioritaires en 2024 (interfaces électroniques API ; cadre réglementaire des systèmes d'IA, approche suisse ; cybersécurité) et une rétrospective subdivisée en cinq domaines (formation et compétences ; sécurité et confiance ; conditions-cadres ; infrastructure ; services numériques des autorités) (Link).
- **Enquête 2024 auprès des communes sur la numérisation** : chaque année, l'association Ma commune réalise une enquête sur la numérisation dans toutes les communes suisses, en collaboration avec divers partenaires. Elle évalue l'état d'avancement de la numérisation, les raisons de celle-ci, les besoins qu'elle couvre, par domaines, ainsi que les facteurs qui la favorisent et ceux qui assurent son succès. Elle tient également compte de la situation organisationnelle, de la stratégie et du financement. Les résultats de l'enquête montrent que la majorité des communes voient dans la numérisation une chance. Ainsi, 82 % des enquêtés se disent motivés à s'engager en faveur de la numérisation afin d'améliorer les services et l'utilité pour la clientèle. Les principaux obstacles rencontrés demeurent toutefois le manque de ressources humaines et financières (Link).
- **Mobilière Baromètre Numérique 2024** : cette étude représentative réalisée par la fondation Risiko-Dialog mesure chaque année les compétences numériques de base de la population suisse. Les résultats montrent que 31 % des personnes vivant en Suisse n'ont pas les capacités individuelles requises pour utiliser les appareils et applications numériques. Plus le niveau d'éducation et le revenu sont faibles et l'âge avancé, plus les personnes ont du mal à s'y retrouver dans le quotidien numérique. Elles ont par exemple de la peine à faire des achats ou à se procurer un billet de transports publics en ligne, à payer des factures par e-banking ou encore à communiquer en ligne.
L'étude évalue aussi l'attitude générale sur l'intelligence artificielle. Parmi les personnes interrogées, il y a presque autant d'avis positifs (35 %) que d'avis négatifs (34 %), 27 % étant neutres à propos de l'IA. Il convient de noter que plus le niveau de formation est élevé, plus l'opinion devient positive. Près de la moitié des personnes sondées (49 %) perçoivent toutefois l'IA comme une menace potentielle pour l'humanité. En outre, près des trois quarts de la population doutent que les technologies de l'IA soient réglementées de manière appropriée (72 %). D'un autre côté, l'utilisation de technologies de surveillance dans les espaces publics est plébiscitée, notamment pour la surveillance des communications et des activités en ligne des personnes suspectes (76 et 78 %) (Link).
- **Enquête de l'ANS 2024** : le secrétariat de l'ANS a recueilli en février 2024, dans le cadre d'un sondage, le point de vue des administrations publiques sur l'état de la numérisation. L'enquête visait à examiner en détail certains thèmes de la stratégie ANS ainsi que les défis à relever par la Suisse, selon le monitoring. Le sondage a été adressé à l'ensemble des délégués de l'ANS, aux membres de l'organe de direction opérationnelle ainsi qu'à l'Union

des villes suisses et à l'Association des communes suisses. Il s'est concentré sur la collaboration entre les communes, les villes et les cantons ainsi que sur l'état de la mise en œuvre des projets numériques, le mode de fourniture des services (*public service design*) et l'évaluation des tendances en matière numérique. Les résultats de cette enquête figuraient déjà dans le rapport de monitoring 2024.

- **Deuxième rapport annuel sur l'état d'avancement de la décennie numérique (Digital Decade 2024 report)** : ce rapport publié par la Commission européenne examine les progrès accomplis par l'UE dans la réalisation des objectifs fixés pour 2030 par le programme d'action pour la décennie numérique. Les feuilles de route stratégiques nationales détaillant tous les deux ans les actions prévues par les États membres pour atteindre ces objectifs y sont également analysées pour la première fois. Le rapport aboutit à la conclusion que l'UE et ses États membres ont pris du retard et qu'au rythme où vont les choses, les objectifs fixés ne seront pas atteints ([Link](#)).
- **Indice mondial de l'innovation 2024 (Global Innovation Index [GII])** : cette étude est publiée par la Cornell University, l'INSEAD et l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI). Les données des domaines « cyberadministration » et « participation numérique » sont basées sur l'étude E-Government Survey 2022 des Nations Unies. Cette étude montre quels sont les pays qui sont à la pointe de l'innovation à l'échelle internationale en examinant les tendances mondiales en la matière dans 133 économies des quatre coins du globe. Dans sa 17^e édition, elle mesure l'innovation sur la base de 80 critères parmi lesquels les institutions, le capital humain et la recherche, l'infrastructure, les investissements, l'absorption et la diffusion des connaissances et les réalisations créatives. L'étude consiste à mesurer les intrants et les extrants des différents pays en matière d'innovation. Les intrants s'articulent autour de piliers tels que le capital humain, la recherche, l'infrastructure ainsi que le perfectionnement des marchés et des entreprises. Quant aux extrants, ils concernent le savoir et la technologie, ainsi que le domaine de la création. La Suisse est désignée comme le pays le plus novateur de la planète pour la 14^e fois consécutive. Elle occupe la première place de l'Indice mondial de l'innovation et est suivie par la Suède, les États-Unis, le Royaume-Uni et Singapour. La Suisse gagne une place et se hisse au 2^e rang dans le classement fondé sur les intrants, tout en restant maillot jaune pour les extrants. Elle occupe la première place tant pour le savoir et la technologie que pour l'économie créative. Elle doit ce succès à son paysage d'innovation unique, ses établissements d'enseignement de premier ordre, sa culture de start-up forte et son entrepreneuriat engagé. Elle se situe un peu plus bas dans le classement dans les domaines de l'infrastructure (7^e rang), du perfectionnement des marchés (5^e rang), du capital humain et de la recherche ainsi que de l'évolution des affaires (4^e rang ; plus d'informations [ici](#)).
- **World Competitiveness Ranking 2024** : cette étude de l'International Institute for Management Development (IMD) donne une image de la compétitivité numérique d'un pays au niveau mondial. Pour ce faire, elle compare 67 pays. Les résultats sont répartis en trois catégories principales, à savoir les connaissances (capacité à rechercher, comprendre et développer de nouvelles technologies), la viabilité (disposition du pays à utiliser la transformation numérique) et la technologie (contexte général permettant le développement de technologies numériques), lesquelles sont à leur tour divisées en sous-catégories. La

Suisse se classe deuxième (5^e place en 2023), derrière Singapour. Elle reste en tête pour le facteur connaissance et améliore son classement pour les facteurs technologie (4^e place) et viabilité (5^e place). Elle a notamment progressé sur le terrain des exportations de haute technologie (9^e place), de la participation en ligne (progression de 11 rangs à la 27^e place) et de la cybersécurité (11^e place) ([Link](#)).

- **Digital Customer Excellence Report 2024** : l'étude analyse en détail la maturité numérique des entreprises et explique en quoi des technologies comme l'IA, les agents conversationnels ou les plateformes de données clients leur permettraient d'améliorer leur gestion de l'expérience client (*customer experience management*, CXM). Car malgré certains défis à surmonter, comme la complexité des structures informatiques ou la pénurie de personnel qualifié, la numérisation recèle d'immenses opportunités. Le rapport renferme des recommandations pratiques, des études de cas et une feuille de route pour aider les entreprises à exploiter au mieux leur potentiel numérique et à rester ainsi compétitives.