



Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera

Rapport de monitorage 2024

Rapport de monitoring 2024

Date 15 février 2024

Période sous revue 2023

Table des matières	Résumé	2
	1 Objectifs du rapport de monitoring	3
	2 Résultats des études	4
	3 Enquête de l'ANS 2024	12
	4 Synthèse	14
	5 Annexe	18



Résumé

Les résultats d'études nationales et internationales menées en 2023 montrent clairement que la transformation numérique de l'administration suisse change quelque peu. Les prestations administratives numériques visibles s'améliorent tandis que de nombreuses modifications non forcément perceptibles se produisent en arrière-plan. Les autorités administratives suisses ont identifié plusieurs thèmes et initié, mis en œuvre ou finalisé plusieurs mesures et projets pour proposer leurs prestations numériques ou poursuivre l'amélioration de ces dernières.

Les études indiquent que la Suisse obtient des résultats souvent identiques à ceux de la moyenne des autres pays. Il est clair que les mesures d'initiative formulées et actuellement mises en œuvre par l'Administration numérique suisse, les cantons, les villes et les communes créent les bases administratives internes nécessaires pour aborder la transformation numérique. Lesdites mesures visent à permettre aux autorités de proposer à la population vivant en Suisse et à l'étranger ainsi qu'à l'économie et aux entreprises davantage de prestations administratives numériques de meilleure qualité.

À court et moyen terme, les principaux champs d'action restent la fourniture de services de base absolument nécessaires, comme le moyen d'identification électronique e-ID reconnu par l'État et le service d'authentification des autorités suisses (AGOV), dont le développement doit se poursuivre.

La population et les entreprises considèrent que la bonne mise en place, sur le plan qualitatif, des prestations administratives numériques (conception des services publics et orientation vers les clients) et le marketing nécessaire pour accroître la renommée desdites prestations représentent des défis très importants.

Les résultats du sondage ANS mené en 2024 auprès des représentantes et des représentants de diverses administrations suisses semblent en outre indiquer qu'il serait judicieux, en raison de l'hétérogénéité des thèmes, de créer un agenda thématique coordonné interne à l'administration pour traiter efficacement les projets et les mesures et réussir la transformation numérique dans toute la Suisse. Les personnes sondées reconnaissent la nécessité d'aborder certains thèmes tels que l'accessibilité de base aux services, la fourniture de ressources suffisantes ou les changements organisationnels au sein de l'administration, que l'ANS a également intégrés à sa stratégie.

Il faut de la patience pour que cette dernière soit mise en œuvre et produise des effets. Les mesures essentielles, perçues par la population et les entreprises, ne peuvent être appliquées que progressivement. En outre, les succès mesurables se traduisent, dans les classements, par un décalage temporaire de plusieurs années.

1 Objectifs du rapport de monitoring

Le monitoring de l'Administration numérique suisse contrôle la qualité, la quantité et l'intensité d'utilisation des prestations administratives électroniques ou numériques fournies. Par une évaluation autocritique de la situation actuelle, le rapport de monitoring doit montrer les lacunes et les éventuelles mesures à prendre et donner un aperçu de l'état actuel de la transformation numérique en Suisse. Conçu en vue d'aider à formuler les priorités et les mesures à adopter, il fonde l'élaboration de la stratégie et du plan de mise en œuvre. Pour ce faire, il évalue les offres existant en Suisse et compare les prestations et les services au niveau international.

Il appartient au chargé de mission ANS d'assurer le monitoring de l'état de l'administration numérique. Le chiffre 4.5 de la « Convention-cadre de droit public concernant l'administration numérique suisse » lui confie le soin d'adresser tous les ans un rapport aux comités de direction politique et opérationnel. Les résultats du monitoring sont utilisés par les comités de l'ANS pour fonder le contrôle et le développement de la Stratégie pour une administration numérique suisse et appliquer le plan tournant de mise en œuvre de l'ANS. Le monitoring vise également à fournir aux spécialistes et au public des informations sur les progrès réalisés dans le domaine des prestations administratives numériques des administrations. Il constitue ainsi un complément important au contrôle de base, qui accompagne la mise en œuvre concrète de chaque projet et sert à en examiner la qualité.

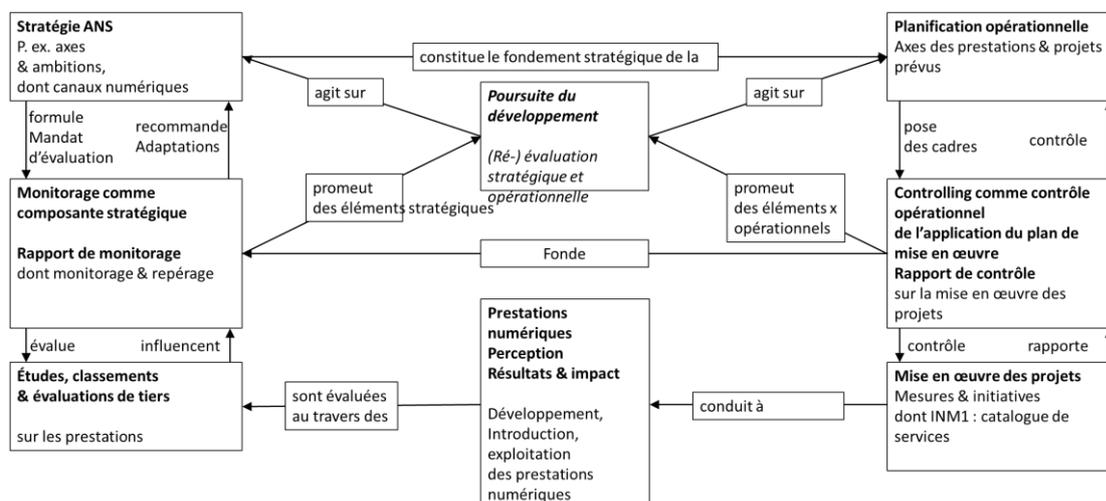


Figure 1 : interaction entre monitoring et contrôle pour la fourniture de prestations numériques (présentation ANS).

2 Résultats des études

Le rapport de monitoring 2024 s'appuie sur les études internationales et nationales suivantes :

- Rapport comparatif sur la cyberadministration 2023, Commission européenne
- eGovernment Monitor 2023, Initiative D21 e.V.
- Omnibus 2023, Office fédéral de la statistique
- Transformation numérique : rapport de synthèse, Contrôle fédéral des finances
- Étude suisse sur l'e-accessibilité 2023, fondation Accès pour tous
- Sondage ANS 2024, collecte propre

D'autres études intéressantes, parues en 2023, se trouvent en annexe, au chapitre 5.3, et sont accompagnées de brèves descriptions et d'informations contextuelles¹.

2.1 Rapport comparatif sur la cyberadministration 2023 (UE)

L'indice de référence pour l'administration en ligne (*eGovernment Benchmark*) rassemble des données collectées tous les ans sur les services en ligne et les prestations administratives numériques proposées au sein de l'Union européenne et en Suisse. La base de données issue du classement des administrations en ligne 2023 a été constituée en 2021 et 2022. L'indice de référence compare les degrés de mise en œuvre des prestations administratives numériques du point de vue de la clientèle. Il ne tient pas compte des projets de modernisation internes aux administrations qui n'ont pas d'effets externes directs. Dans ce classement, la Suisse a pu, l'année dernière, améliorer son score de trois points (valeur moyenne 2021 & 2020), passant à un total de 58 points sur 100 points possibles (valeur moyenne 2022 & 2021). Dans le classement global des EU27+, elle s'est ainsi classée 29^e sur 35 pays. Par comparaison globale, Malte est 1^{re} (96 points) devant l'Estonie (92 points), tandis que l'Autriche se classe 14^e (78 points) et l'Allemagne 21^e (65 points). Ce classement se fonde sur deux dimensions. Il est structuré, d'une part, en fonction des situations de la vie courante² (*life-events*), et, d'autre part, selon des indicateurs clés qui dépendent du mode de mise en œuvre des prestations numériques et de leur qualité³ (*key dimensions*).

¹ L'étude nationale sur la cyberadministration et l'Indice de développement de l'administration en ligne des Nations unies ne sont actuellement fondés sur aucune base de données. C'est pourquoi il convient ici de renvoyer, pour ces études, au rapport de monitoring 2023. Si ces études sont étayées par de nouvelles données, le prochain rapport de monitoring en fera état. La collecte des données nécessaires à l'étude nationale sur la cyberadministration 2025 sera réalisée à l'automne 2024. Une publication est prévue pour 2025.

² Il évalue 9 situations de la vie courante appelées *life-events* (pour 2022, « Famille », « Études », « Carrière », « Start-ups » et, pour 2021, « Processus économiques », « Santé », « Transports », « Droit » et « Déménagement », qui doivent illustrer le vécu des utilisatrices et des utilisateurs. 4-5 indices sont à chaque fois évalués en alternance, par roulements de deux ans. L'évaluation des services revêt la forme d'un *mystery shopping* ; entre 9 et 16 services sont évalués, avec leur mise en œuvre en ligne, selon 4 indicateurs clés, en fonction des situations de la vie courante.

³ Les quatre indicateurs clés sont les suivants : « Orientation vers les utilisateurs », « Transparence », « Technologies de base » et « Services transfrontaliers ». Les indices retenus pour (1) l'orientation vers les utilisateurs sont (1.1) la disponibilité des services en ligne, (1.2) l'aide aux utilisateurs et (1.3) l'utilisation des appareils mobiles (et notamment des smartphones). Ceux mentionnés pour (2) la transparence sont (2.1) la fourniture de services, (2.2) la conception de services et (2.3) les données personnelles. Dans la rubrique (3) Technologies de base, il s'agit de (3.1) l'e-ID, (3.2) des e-documents, (3.3) des formulaires préremplis et de (3.4) la Poste numérique. Les indices des (4) services transfrontaliers sont (4.1) la disponibilité transfrontalière, (4.2) l'aide aux utilisateurs, (4.3) l'utilisation d'un e-ID et (4.4) l'utilisation d'e-documents.

Dimension 1 : vie courante

Si l'on observe les différentes situations de la vie courante, on voit clairement que les prestations numériques en lien avec l'économie (« start-ups » et « processus économiques ») sont déjà bien développées en Suisse. Pour les situations de la vie courante de la population, les offres restent claires. L'indice de référence pour l'administration en ligne, qui présente un écart supérieur à 20 points par rapport à la moyenne des EU27+⁴, révèle d'autres potentiels, surtout en ce qui concerne les situations de la vie courante « Famille » (45,3 points) et « Études » (51,2 points). Les thèmes du « droit » (40,7 points), du « déménagement » (54,9 points), de la « carrière » (60,1 points) et des « processus économiques » (62,2 points) enregistrent des écarts inférieurs de 20 points par rapport à la moyenne mais présentent des potentiels très importants. La Suisse n'enregistre que de faibles différences avec d'autres pays dans les domaines des « start-ups » (77,2 points), de la « santé » (67,1 points) et du « transport » (61,3 points).

Dimension 2 : indicateurs clés

Orientation vers les utilisateurs : La part des prestations administratives fournies en ligne atteint le même niveau qu'au sein de l'Union européenne. Il existe de légères différences entre les services en ligne de la Confédération (93 points), ceux des cantons (83 points) et ceux des villes et des communes (87 points). Les terminaux mobiles sont presque toujours conviviaux. Dans l'ensemble, l'aide proposée aux utilisateurs sur les pages Internet est bonne, avec 84 points, mais inférieure à la moyenne. L'accessibilité peut clairement être améliorée.

Transparence : La Suisse obtient 44 points pour la transparence de ses prestations de services, alors que la moyenne des pays de l'Union européenne est de 62 points. Elle peut très fortement s'améliorer, surtout pour le mode de fourniture des services⁵ (31 points), la transparence en matière d'utilisation de données à caractère personnel⁶ (53 points) ou la conception des services⁷ (47 points).

Facilitateurs clés : Certains services de base sont compris comme des « facilitateurs » pour d'autres prestations. En fait notamment partie le moyen d'identification électronique e-ID reconnu par l'État, qui permet aussi le préremplissage de formulaires (e-documents). Sur ce sujet, la Suisse, avec 45 points, reste actuellement très en-deçà de la moyenne des pays de l'Union européenne, qui se situe à 71 points.

Offres internationales : Pour la fourniture transfrontalière de services numériques, la Suisse se situe dans la même moyenne que les pays de l'Union européenne, avec 57 points. Le moyen d'identification électronique e-ID reconnu par l'État permet d'améliorer fortement cette valeur.

Évaluation globale

La fourniture quantitative des services (dimension 1 : vie courante) doit, de façon générale, être considérée comme bonne. En ce qui concerne la qualité de chaque service (dimension 2 : indicateurs clés), la Suisse s'est améliorée depuis le dernier classement dans tous les domaines, même si elle peut encore progresser davantage pour obtenir, dans l'ensemble, une meilleure place. L'orientation vers les utilisateurs et la transparence se sont améliorées, respectivement,

⁴ Chaque catégorie peut totaliser au maximum 100 points.

⁵ Confirmation d'une commande réussie, monitoring de processus, sauvegarde d'un résultat intermédiaire.

⁶ Évaluation de la durée des processus, délai de livraison, intervalle de temps maximal.

⁷ Niveaux de service, formulaires intelligents, aides interactives pour les formulaires.

de 3 et de 5 points, passant, pour la première, de 83 à 86 points et, pour la seconde, de 39 à 44 points. Les technologies de base et les services transfrontaliers ont aussi enregistré des améliorations, passant, respectivement, de 42 à 45 points et de 55 à 57 points.

L'indice de référence pour l'administration en ligne donne **un bon aperçu** des services numériques existants en **comparaison internationale**. Il permet de tirer les conclusions suivantes :

- Les événements de la vie courante font apparaître des potentiels d'optimisation pour **concevoir des quantités d'offres numériques** diverses. Les différents indicateurs clés peuvent en outre permettre d'améliorer la **qualité des offres**.
- Le **regroupement de services locaux et évolutifs** et de compétences offre des potentiels. L'« e-déménagement » en est un exemple.
- Il faut utiliser les **principes de conception** (*public service design*) de façon cohérente. Par exemple, la présentation des données à utiliser en fonction des objectifs est actuellement insuffisante. Il convient de mettre au point les prestations numériques de façon transparente et cohérente.
- **Il importe de critiquer les résultats** La responsabilité des prestations administratives n'est pas assumée de la même façon partout dans l'Union européenne. Les tâches sont perçues différemment au sein du système fédéral ou lorsqu'elles sont réparties entre l'État et des acteurs privés. La réservation de rendez-vous en ligne dans les hôpitaux est par exemple l'affaire de ces derniers et non de l'administration publique.
- Le *mystery shopping* permet de considérer les prestations administratives numériques du **point de vue des utilisateurs** (*frontend*). L'étude estime par exemple qu'un portail unique proposant tous les services permettrait de réaliser des optimisations rapides. Cette approche n'est cependant pas adaptée aux subdivisions administratives fédérales suisses.

2.2 eGovernment Monitor 2023 (DACH)

L'eGovernment Monitor est une étude paraissant tous les ans depuis 2010 sur la transformation numérique en Suisse (CH), en Allemagne (DE) et en Autriche (AT). L'étude recense les changements survenus dans la numérisation et l'utilisation de prestations administratives numériques. Ses résultats sont très faciles à comparer, étant donné que ces pays connaissent des systèmes fédéraux et des conditions régionales et géographiques similaires. Elle est menée par l'initiative D21 e.V. et par l'Université technique de Munich, via la société Kantar. Elle apprécie la transformation numérique en évaluant les prestations administratives numériques au moyen d'un sondage en ligne effectué auprès d'environ 10 000 personnes âgées de 16 ans et plus, dont près de 1000 vivent en Suisse. Les données nécessaires ont été collectées du 5 au 30 mai 2023. L'étude s'est concentrée, dans son évaluation, sur les cinq indicateurs clés suivants : « Personnes utilisatrices », « Intelligence artificielle », « Identification numérique », « Perspectives

d'utilisation » et « Failles d'utilisation »⁸. Ses résultats détaillés se trouvent en annexe, au chapitre 5.1.

La Suisse se distingue de ses deux voisins par certaines spécificités. En Suisse, 58 % de la population est en mesure d'utiliser les prestations administratives numériques, ce qui représente un pourcentage moindre que dans les autres États (DE : 66 % ; AT : 70 %). La part des utilisatrices et des utilisateurs mobiles de prestations administratives numériques augmente rapidement dans tous les pays et se situe aux alentours de 50 % (CH : 53 % ; DE : 54 % ; AT : 56 %). Cependant, une partie importante de la population ignore totalement quelles prestations administratives numériques sont proposées (CH : 52 % ; DE : 61 % ; AT : 47 %). En outre, en Suisse, le contact avec les autorités est perçu comme moins pesant que dans les pays voisins (CH : 46 % ; DE : 59 % ; AT : 52 %). De plus, la confiance dans l'État est sensiblement plus forte en Suisse (61 %) qu'en Allemagne (35 %) ou en Autriche (34 %). Il existe de grandes différences entre ces trois pays en matière de confiance en l'intelligence artificielle (IA). Environ 39 % des Suissesses et des Suisses approuvent l'introduction de l'IA dans l'administration si les décisions sont prises par des êtres humains. Ce pourcentage est beaucoup plus élevé en Allemagne (47 %) et en Autriche (48 %). En comparaison internationale, la majeure partie de la population estime, dans ces trois pays, que les prestations administratives numériques apportent de la valeur ajoutée (CH : 70 % ; DE : 71 % ; AT : 73 %).

La **grande confiance des personnes interrogées** dans l'État suisse, la fourniture de prestations administratives et la valorisation générale de l'administration sont des éléments très positifs. Pour accroître l'utilisation des offres et poursuivre leur amélioration, il faut tenir compte des points suivants :

- Plus les utilisatrices et les utilisateurs se sentent compétents en matière numérique, plus ils utilisent les prestations numériques fréquemment. Les **compétences numériques de la population** constituent donc la clé importante pour utiliser largement les prestations de cyberadministration et disposer d'une administration efficace.
- En Suisse, l'**intelligence artificielle** est évaluée avec une prudence bien supérieure à celle des pays limitrophes. Il convient, pour des raisons de durabilité, de faire entendre plus fortement, dans toute la société, le discours relatif à cet outil ainsi que la présentation des potentiels et des risques y afférents.
- Les utilisatrices et les utilisateurs considèrent la **connaissance de l'offre** des divers services numériques comme le prérequis important de leur utilisation. La commercialisation des prestations administratives numériques nécessite souvent des dépenses moins importantes que leur mise en œuvre technique effective. Une administration ne

⁸ L'indicateur « Personnes utilisatrices » répond aux questions de mise en œuvre et de confiance posées en matière de transformation, de technologies numériques, d'administration et d'État. L'« intelligence artificielle » évalue la question de l'acceptation, des attentes possibles de la population et de l'introduction d'un robot conversationnel dans l'administration. Pour l'« identification numérique », le texte compare la bonne connaissance de cet outil et ses différentes variantes et évolutions en Suisse, en Allemagne et en Autriche. Les « perspectives d'utilisation » se concentrent sur les offres possibles de prestations numériques. Les « failles d'utilisation » traitent du ratio existant entre les prestations analogiques et numériques de l'État dans le domaine des prestations administratives numériques.

proposant qu'un canal de communication réduit ses dépenses de marketing et de communication.

- L'examen de la satisfaction générale procurée par les « bonnes » prestations administratives numériques montre que celles-ci doivent être **faciles à trouver, homogènes, sûres et dépourvues d'erreurs techniques**.

2.3 Omnibus 2023 (OFS)

Dans le cadre du recensement annuel effectué par l'Office fédéral de la statistique, l'enquête Omnibus a été réalisée entre avril et juin 2023 sur le thème de l'accès à Internet et de l'utilisation de cet outil. Elle se fonde sur un formulaire européen type permettant une comparaison avec les pays voisins et est réalisé tous les deux ans. En Suisse, un échantillon aléatoire de 3000 personnes résidentes ayant entre 15 et 88 ans ont été interrogées via un questionnaire en ligne ou des entretiens téléphoniques.

Le fait que les données collectées proviennent d'un formulaire européen type permet de garantir l'existence d'une base de données très importante sur l'utilisation d'Internet. Toutefois, ces données ne se focalisent pas sur les prestations de cyberadministration spécifiques fournies en Suisse. Elles donnent cependant un bon aperçu sur les évolutions à long terme de l'utilisation d'Internet et fournissent en outre des indications sur la fracture numérique. L'enquête est réalisée à l'aide de différents critères relevant de 13 catégories différentes⁹.

Plus de 98 % de la population ont indiqué disposer d'un accès à Internet. En 2023, neuf personnes sur dix se servent d'Internet tous les jours. Le terminal employé par la plupart d'entre elles est le smartphone et la part des autres appareils connectés par rapport aux PC (p. ex. les télévisions) augmente de façon continue. Cependant, la population utilise Internet de manière très diverse et variable. A peine la moitié des utilisatrices et des utilisateurs estiment qu'ils exploitent cet outil de façon intensive¹⁰. La part de ces utilisatrices et de ces utilisateurs d'Internet varie fortement en fonction de leur âge, de leur niveau de formation, de leur situation financière telle qu'ils la perçoivent et de leur domicile.

L'enquête tient compte, en lien avec les autorités, de quatre indicateurs concernant les services en ligne. Il s'agit de l'échange avec les autorités, de la recherche d'informations sur les pages de l'administration publique, de la collecte et du téléchargement de formulaires sur les pages de

⁹ Les critères suivants sont évalués : composition du ménage ; spécificités sociodémographiques des personnes interrogées ; information sur l'accès des ménages à Internet ; retours sur l'utilisation d'Internet par les personnes seules. L'enquête se focalise sur la dernière utilisation, la fréquence, la durée, les appareils, les activités en ligne, l'Internet des objets ainsi que la gestion des anciens appareils ; la cyberadministration génère une collecte d'informations sur l'utilisation des prestations administratives en ligne ; le commerce en ligne implique une saisie des achats / des commandes, de leur fréquence, des produits ou des services commandés, des méthodes de paiement et des problèmes rencontrés ; concernant les compétences numériques, l'enquête porte sur les activités déjà réalisées, les logiciels utilisés, l'évaluation d'informations et l'expérience accumulée en matière de « discours haineux » ; les mesures prises pour protéger les données personnelles sont répertoriées dans une autre catégorie spécifique ; la sécurité, les mesures de précaution mises en place (logiciels, sauvegardes) et les problèmes rencontrés sont aussi catalogués en complément ; enfin, la situation financière des ménages est renseignée.

¹⁰ C'est-à-dire pendant plus de dix heures par jour.

l'administration ainsi que du remplissage de formulaires pour des services de transaction sur les pages Internet de l'administration.

La part de la population qui échange en ligne avec les autorités est passée à 81,5 % (2021 : 79,8 % ; 2019 : 71,2 %) ¹¹. La part des personnes qui cherchent des informations sur les pages Internet des autorités a augmenté en 2023, passant à 72,3 % (2021 : 72,1 % ; 2019 : 63,5 %) ¹². La part des personnes qui téléchargent des formulaires sur les pages Internet des autorités est de 66,1 % en 2023 (2021 : 65,3 % ; 2019 : 55,7 %) ¹³. La part des personnes qui remplissent des formulaires sur les pages Internet des autorités est de 67,9 % en 2023. Elle se situe à un niveau similaire à celui de 2021, où elle s'élevait à 68,1 % (2019 : 42,6 %) ¹⁴.

La conclusion de l'enquête Omnibus 2023 est que **la pénétration au sein de la population qui utilise des prestations administratives en ligne** peut, de façon générale, être qualifiée de bonne. L'utilisation des prestations administratives numériques devrait pouvoir être renforcée par des mesures de communication plus intensives. Elle a beaucoup changé et s'est fortement accrue, en particulier entre les études de 2019 et de 2021. Elle n'a pas évolué de manière significative entre 2021 et 2023.

2.4 Rapport de synthèse du Contrôle fédéral des finances

La transformation numérique de l'administration est considérée, à tous les niveaux administratifs, comme un instrument important de modernisation du secteur public. Outre les activités menées dans les communes aux échelons cantonal et local, la Confédération met en place de nombreux projets. Pour en garantir la qualité, le Contrôle fédéral des finances (CDF) a réalisé, jusqu'en mai 2023, divers audits sur des projets de transformation numérique et en a publié les résultats dans des rapports détaillés et dans un rapport final (« rapport de synthèse ») fondé sur 16 projets audités séparément ¹⁵.

La réalisation des projets a permis de déterminer des potentiels non exploités de mise en œuvre réussie de la transformation numérique. Seuls quatre des 16 projets audités sont « sur la bonne

¹¹ Il faut remarquer, dans ce cadre, que plus les personnes interrogées sont jeunes et leur niveau de formation est élevé, plus ces personnes exploitent la possibilité d'utiliser les services en ligne.

¹² Comme pour la première variable, le niveau de formation et l'âge sont ici corrélés à l'utilisation. Il faut souligner que la génération des 15-29 ans se procure moins d'informations (68,4 %) sur les pages Internet de l'administration que celle des 30-59 ans (80,3 %).

¹³ Ces chiffres montrent, là aussi, une corrélation positive entre l'utilisation des services et le niveau de formation et l'âge.

¹⁴ Ces chiffres montrent, là aussi, une corrélation positive entre l'utilisation des services et le niveau de formation et l'âge.

¹⁵ Évaluation des services consulaires fournis à l'étranger : chapitre E-VERA, Transformation numérique : Audit de l'introduction du principe de l'échéance auprès de l'impôt fédéral direct, Transformation numérique : Audit du contrôle des paiements directs dans l'agriculture, Transformation numérique : Efficacité des processus du traitement des personnes astreintes au service, Transformation numérique : Audit de l'efficacité du processus dans le traitement des recours, audit de l'efficacité du processus lors du remplacement de la plateforme du bureau de notification pour les produits thérapeutiques, audit de la haute surveillance du registre foncier, audit du projet TNI clé Renouveau du système d'information central sur la migration avec accent sur la transformation numérique, Transformation numérique : Audit de l'efficacité des processus pour le développement du système informatique MISTRA, Transformation numérique : Audit de la gestion en ligne des déchets spéciaux, Transformation numérique : Audit de remplacement d'E-ZIVI, Transformation numérique : Audit de l'efficacité des processus de Core-IT, Transformation numérique : Audit des nouvelles gouvernances des TIC et de la digitalisation, audit du projet informatique clé DaziT, audit du projet informatique clé DaziT avec accent sur le système de gestion du trafic des marchandises « Passar ».

voie ». Toutefois, la moitié des projets audités présentent des lacunes claires. Le CDF constate, dans le cadre de son analyse, que « seuls quelques-uns des offices audités abordent la transformation numérique de manière globale, en s'attaquant aux dimensions pertinentes [...] : client, stratégie, technologie, exploitation, organisation et culture ».

Le CDF voit cette manière d'agir comme une raison de la mauvaise performance de la Suisse dans l'indice de référence 2022 pour l'administration en ligne publié par la Commission européenne¹⁶. Il aborde la conduite des projets, et en particulier la définition de leurs objectifs, de leur pilotage opérationnel et des structures organisationnelles. Il a, dans ce cadre, thématiqué une gestion insuffisante des parties prenantes et des processus, un manque d'assimilation des questions juridiques, un défaut de prise en compte de la « ressource clé que sont les données », y compris de la nécessaire gouvernance des données, ainsi que l'exploitation insuffisante des marges de manœuvre existantes dans le cadre du système fédéral de la Suisse et des ressources personnelles et financières fournies.

Au bout du compte, le Contrôle fédéral des finances (CDF) tire de chaque projet des facteurs pertinents pour réussir la mise en œuvre de projets de transformation numérique de l'administration fédérale.

- Il faut partir de la transformation numérique sans se contenter de remplacer techniquement les anciens systèmes, mais en les « repensant ». Cela nécessite de définir un **niveau judicieux d'ambition** concernant les objectifs à atteindre et à prévoir.
- **Vision, stratégie et gouvernance** doivent être coordonnées entre elles. Il faut avoir une vision convaincante et réduire la stratégie à des champs d'action, des images cibles et des mesures tangibles et concrets. Il convient pour cela de garantir des outils de gestion adaptés, des objectifs mesurables et des planifications réalistes. L'aide et l'engagement des niveaux de direction supérieurs sont aussi importants pour la transformation.
- Les opportunités doivent faire l'objet d'une **approche globale** (vision *end-to-end*) intégrant tous les groupes de parties prenantes.
- Il convient aussi d'utiliser ou de créer des **bases légales** et de moderniser des lois.
- Il faut en outre reconnaître le **potentiel offert par les données** et se servir de ces dernières afin de mettre en œuvre les projets, mais aussi de les numériser.
- Il s'agit d'utiliser **les marges de manœuvre dictées par le système** en vue d'une modernisation. La diversité fédérale doit, dans ce cadre, être prise en compte dans la standardisation concomitante de tous les interfaces, le classement des projets selon des priorités cohérentes, la réalisation de planifications réalistes et le perfectionnement du personnel existant.

Le CDF donne, dans son rapport de synthèse, de précieux avis fondés sur les effets d'apprentissage procurés par divers projets isolés au niveau de l'administration fédérale. Ces

¹⁶ L'« indice de référence 2023 pour l'administration en ligne » présenté au préalable est, au sens le plus large, le successeur de l'« indice de référence 2022 pour l'administration en ligne ».



avis font référence à la nouvelle stratégie de l'ANS et permettront une gestion opérationnelle des projets.

2.5 Étude E-accessibilité 2023

La fondation « Accès pour tous » s'engage pour améliorer la participation des personnes handicapées à la vie sociale. Selon l'Office fédéral de la statistique, plus de 1,8 million de personnes vivent en Suisse avec un handicap. Les smartphones peuvent aider un bon nombre d'entre elles. Pour que les applications qu'ils contiennent soient perçues comme une aide, il importe que tout le monde puisse les utiliser facilement. Depuis 2004, la fondation « Accès pour tous » évalue leur accessibilité.

Dans son enquête, la fondation examine 46 applications proposées par les prestataires les plus divers du secteur public et de l'économie privée. Celles-ci sont accessibles à des degrés très différents en ce qui concerne la « communication », la « productivité » et les « informations ». Des barrières d'utilisation sont constatées de façon générale sur 80 % d'entre elles, et 60 % sont même décrites comme « insuffisamment accessibles ».

Malheureusement, l'étude n'a évalué qu'un type limité d'applications pour smartphones et n'a rien indiqué sur l'accessibilité des pages Internet classiques des autorités. Elle donne cependant un très bon aperçu de l'accessibilité des applications sur smartphones et sensibilise sur ce thème important.

Des **barrières multiples et parfois très diverses** pour les handicaps moteurs (p. ex. tremblements), visuels (p. ex. contrastes) ou cognitifs (p. ex. langue et structures complexes) ont été identifiées dans le cadre de l'évaluation des résultats. Il faut donc envisager des **modes alternatifs de fourniture** de contenus pour éviter que des personnes soient mal informées en raison de leur handicap.

3 Enquête de l'ANS 2024

Cette année, le monitoring a permis de recueillir les idées du personnel de l'administration publique en matière de numérisation. Le sondage réalisé dans ce cadre a traité en profondeur de thèmes visés par la stratégie de l'ANS ainsi que des défis à relever, selon le monitoring, par la Suisse. Ce sondage comprenant cinq blocs de questions a été lancé à cet effet en février 2024. Il a été adressé à l'ensemble des délégués de l'ANS, aux membres du comité de direction opérationnel 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. Le sondage doit en outre mettre en évidence certaines tendances sans pour autant être représentatif.

Les résultats montrent que la **collaboration** entre les cantons et les communes est vécue de façon très hétérogène et qu'elle est clairement conçue différemment. A peine 30 % des personnes sondées ont indiqué que cette collaboration n'est pas règlementée mais planifiée. Environ 30 % des personnes sondées ont une organisation commune. Il faut souligner que la loi ne régit que 17 % des cas de collaboration.

Si l'on considère les thèmes sur lesquels l'administration se concentre actuellement et l'état de mise en œuvre de chaque mesure¹⁷, l'image des **applications et des services** qui se dégage est la suivante : 64 % des personnes sondées ont indiqué être en phase de réalisation, d'exploitation ou de poursuite du développement de l'« e-construction ». Il en va autrement pour la modélisation des données des bâtiments (*Building Information Modelling*, ou BIM) et le « jumeau numérique ». Sur ces points, 44 % des personnes sondées ont indiqué ne pas avoir planifié de solution, alors que 40 % étaient dans la phase de rassemblement des idées et seulement 15 % dans celle de la mise en œuvre. Les indications concernant l'instauration d'un registre foncier unique pour les communes, les villes et les cantons et la création de formulaires en ligne communs sont très hétérogènes. L'extrait central du registre des poursuites (s'il a été planifié en commun), les solutions d'administration scolaire, la saisie numérique des déclarations fiscales et le portail de publication commun (feuilles officielles) sont, dans l'ensemble, en phase d'exploitation ou de poursuite de leur développement. Les solutions de participation (informelles) et de consultations numériques (formelles) sont fournies de façon très différenciée. Beaucoup de personnes sondées sont encore en phase idées / observation du marché, alors qu'une partie importante d'entre elles sont passées à l'exploitation de leurs solutions.

Concernant les **services de base**, la plupart des personnes sondées indiquent que les géoservices de base sont déjà fournis, et que même la solution commune de portail iGovPortal et le thème des données ouvertes (*Open Government Data*) sont mis en place. Elles évoquent en revanche souvent, dans la phase idées et observation du marché, les thèmes de l'architecture d'entreprise commune, la mise en œuvre de projets pilotes en matière d'e-ID, l'utilisation d'AGOV, la fourniture de documents / d'extraits sur la sécurité des systèmes d'information (SSI), la promotion de l'utilisation multiple de données administratives et le déplacement de l'activité dans le nuage public. Il faut souligner que la publication de métadonnées sous la forme de la plateforme d'interopérabilité I14Y ou via un catalogue de données propre ne constitue pas (encore) un sujet pour la majeure partie des personnes sondées.

On observe une grande hétérogénéité dans la mise en œuvre, par les **administrations**, des **thèmes qui les concernent**. La majeure partie de ces thèmes sont en phase d'initialisation ou de projet quand il s'agit de créer un catalogue de services, de faire des efforts de standardisation, de former le personnel à la gestion de la transformation numérique ou d'évoquer le marketing et les prestations administratives numériques. Il faut souligner que les thèmes du marketing et, surtout, de la création de guides pour la conception de prestations administratives numériques au niveau de l'ensemble des organisations ne sont majoritairement pas considérés comme prioritaires à l'heure actuelle. Parfois, aucune solution n'est prévue ou les thèmes sont très souvent en phase de rassemblement d'idées ou, le cas échéant, en phase de projet.

Concernant les **tendances** à venir, il est clair que la majeure partie des administrations sont actuellement en phase d'observation et parfois de projet en ce qui concerne l'intelligence artificielle. Les thèmes de l'automatisation, des capteurs et de l'Internet des objets, des acquisitions

¹⁷ Les phases « Pas de solution planifiée », « idées / observation du marché », « initialisation / projet », « exploitation » et « expansion / développement » sont distinguées dans ce cadre.

communes, de la sécurité de l'information, de la protection des données, du monitoring des objets numériques et de l'exploitation durable des infrastructures sont en phase d'exploitation normale. L'analyse, la visualisation, la gouvernance et l'écosystème des données sont traités de façon très hétérogène. L'autodétermination et la souveraineté numérique restent, le plus souvent, en phase de rassemblement des idées et d'observation.

4 Synthèse

4.1 Synthèse des résultats du classement

Les administrations suisses consolident constamment leur offre de prestations administratives numériques. La majorité des citoyens suisses se montrent très satisfaits des services administratifs en ligne proposés par les autorités et croient aux avantages de l'administration numérique. Les citoyens ont ainsi davantage confiance en l'État et en ses capacités. Cependant, la Suisse occupe plutôt les dernières places des études sur les indices de référence. Pour se placer dans le groupe de tête des administrations numériques, elle doit, selon le monitoring, prendre les mesures ci-après. Il lui faut mettre en place les activités suivantes dans les domaines de la technique, de la communication et de la culture :

Disponibilité des principaux services

- L'e-déménagement, l'attestation numérique de domicile ou l'extrait numérique du registre des poursuites figurent parmi les prestations administratives numériques de base susceptibles d'être les plus utilisées. Les services administratifs les plus utilisés en ligne sont : commander un extrait du casier judiciaire (86 %), remplir une déclaration d'impôt (80 %), commander un extrait du registre des poursuites (79 %) et signaler un dysfonctionnement (73 %).
- La Suisse doit rattraper un retard en matière de mise en place de la participation en ligne.

Optimisation du mode de fourniture et de la conception des services

- Accès simple et rapide aux services en ligne des autorités et utilisation facile
- Processus clairs de fourniture des services (ex. traçabilité de la durée et des progrès des prestations administratives en ligne)
- Les utilisatrices et utilisateurs des services administratifs numériques doivent être au centre dans la conception de ces services. Il faut tenir compte dès le départ de tous les groupes de population (conception des services centrée sur les utilisateurs, ou *User-Centered-Service Design*). Les utilisatrices et les utilisateurs ont besoin de portails administratifs compréhensibles et d'outils (p. ex. un support en ligne, un robot conversationnel, etc.).

Fourniture de services d'aide (services de base)

- Pour que les prestations administratives numériques fonctionnent en continu et que l'administration numérique soit efficace, il faut une authentification et une identification sécurisées.

Principes de traitement communs

- Les prestations en ligne des autorités doivent être facilement accessibles de façon centrale et via un point d'accès pour tous (« guichet unique »)¹⁸.
- Il faut des systèmes de données interopérables qui réduisent l'investissement des utilisatrices et des utilisateurs ainsi que celui des autorités et améliorent la qualité des données en permettant par exemple, lorsque les prestations sont fournies, le préremplissage automatique de données personnelles (principe *once only* applicable, p. ex., aux formulaires préremplis automatiquement).
- Évolutivité des solutions : Il faut sélectionner des projets phares visibles, les mettre en place et les diffuser au niveau national (p. ex. projets axés sur les bonnes pratiques).

Marketing et communication

- Il est essentiel de connaître les prestations existantes et de pouvoir mieux les trouver. Les utilisatrices et les utilisateurs doivent accéder facilement et rapidement aux prestations administratives en ligne.
- Il convient de modifier leurs habitudes en matière d'utilisation des prestations administratives et de mieux leur faire connaître celles qui sont proposées en ligne.
- Il importe de développer leurs compétences ainsi que celles du personnel administratif.

Changement organisationnel

- Développement et sécurisation des capacités nécessaires au sein de l'administration
- Adoption du point de vue de la clientèle lors de la fourniture des prestations administratives.

4.2 Nécessité d'agir

Si l'on considère les résultats de la Suisse en matière d'administration numérique en partant du classement présenté, on constate qu'il reste diverses lacunes. Il faut, dans ce cadre, distinguer les thèmes actuellement traités via des mesures formulées dans le plan de mise en œuvre de ceux pour lesquels il n'existe encore ni mesure, ni projet.

Besoins reconnus avec les mesures en cours de mise en œuvre ou prévues

- Le **nombre de prestations numériques** est déjà bon mais doit encore être augmenté. Il est possible d'améliorer fortement la **qualité des prestations** déjà fournies. Pour savoir à quel point celles-ci sont utilisées, il est décisif de savoir, non seulement « si » elles le sont, mais aussi « comment » elles le sont. Il faut, à cet effet, tenir compte des critères de conception du service public applicables ainsi que de la traçabilité et de la transparence des services.
- Le succès d'une telle amélioration repose fortement sur la fourniture des **infrastructures** et des services **de base** (comme l'e-ID et l'e-voting reconnus par l'État)

¹⁸ Il ne s'agit pas ici de fournir un portail unique, mais seulement de donner un point d'accès à ces prestations.

directement corrélés à la qualité et à l'acceptation des prestations. Cette démarche permet aussi, par exemple, de garantir la fourniture de services au niveau international.

- Avec la stratégie ANS, les communes accordent davantage d'importance à la fourniture de **prestations évolutives**. Celles-ci peuvent être classées en fonction de leur degré de priorité et regroupées selon les situations de la vie courante. Le recours au principe *once only* et la garantie de l'interopérabilité sont fondamentaux.
- L'ANS assume un rôle important de mise en place des **bases administratives internes** nécessaires (p. ex. en fixant des normes et en poursuivant le développement des bases au sein des administrations). Ces principes et ces normes ne sont cependant pas évalués dans le classement.
- L'ANS permet les échanges d'informations sur les différents projets, la coordination des projets et des mesures et l'adoption des points de vue des divers groupes de parties prenantes sur le développement des prestations administratives numériques.

Mesures à prendre ou à intensifier

- Le succès des prestations administratives numériques repose sur leur fourniture mais aussi sur la question de l'utilisation de l'offre. Dans ce contexte, il faut clairement agir au niveau de la **communication** et de la fourniture des prestations. La population et les entreprises doivent savoir où obtenir quelles prestations numériques pour pouvoir les utiliser conformément à leurs attentes.
- Ce thème est directement lié à l'**orientation vers les clients** (*customer centricity*) et à l'amélioration des expériences faites par les utilisatrices et les utilisateurs des prestations administratives numériques (*user experience*).
- Il faudrait en outre garantir le respect de **standards de conception** minimaux (caractère utilisable, processus sûr, retours, etc.) à tous les niveaux de l'administration. C'est le seul moyen de conduire la population à utiliser davantage les prestations administratives numériques.
- Cela permet aussi de promouvoir une mise en œuvre **inclusive** et accessible, comme exigé et prescrit par la loi, de prestations de services numériques.
- Il convient également de fournir des prestations de services numériques de meilleure qualité et en plus grande quantité en **intensifiant et en institutionnalisant la collaboration** entre les communes / les villes et les cantons.
- Il est judicieux d'agir en réalisant des aménagements quantitatifs successifs et en classant ou en reliant les **prestations souvent demandées** ou d'autres thèmes (tels que la participation). L'e-déménagement est un exemple de service existant considéré et évalué très positivement.

- Il permet aussi de faciliter l'intégration de l'ensemble des compétences et le développement des **compétences nécessaires au sein de l'administration**. Du fait des exigences en matière de transformation numérique et du manque croissant de personnel qualifié, la collaboration globale, à tous les niveaux de l'administration, est la clé d'une mise en œuvre réussie des mesures et des projets. Si elle est fructueuse, elle permettra le transfert nécessaire des connaissances et le développement des compétences adéquates dans les différentes administrations.

5 Annexe

5.1 Analyse GAP – mesures actuelles et effets possibles

Le texte suivant donne un aperçu des mesures en vigueur dans les champs d'action de l'ANS. Chacune est importante pour promouvoir la numérisation au sein de l'administration.

L'aperçu propose une mise en regard des failles prises en compte (cf. chapitre 4.1) avec les projets existants du plan de mise en œuvre de l'ANS. Il permet de savoir quelles mesures ANS sont particulièrement efficaces pour combler les failles tout en exerçant un impact significatif sur le classement. Les mesures sont classées, dans ce cadre, selon cinq indicateurs différents : le champ d'action ANS associé, la mesure d'initiative ANS correspondante dans le plan d'action, le défi adressé à partir des classements considérés, l'efficacité (le caractère efficace de la mesure, directement ou indirectement, c'est-à-dire si elle sert p. ex. de base) et l'effet possible sur les classements existants.

Champs d'action ANS	Mesures d'initiative ANS	Défi adressé à partir des classements	Effet	Effet possible sur le classement
Initiative 1 : Établir un canal numérique entre la population et l'administration				
Offres numériques	MIN1.001 Mise en place d'un catalogue commun de prestations	Visibilité améliorée des services	Direct	Élevé
Offres numériques ; services de base et infrastructures	MIN1.026 Réorientation du vote électronique	Mise en place d'un autre thème / d'une autre situation de la vie courante	Direct	Élevé
Offres numériques	MIN1.059/60 Amélioration de la convivialité des prestations électroniques des autorités	Application de critères de qualité (<i>public service design</i>) Analyse comparative cyberadministration	Direct	Très élevé
Offres numériques	MIN1.068 Refonte de la plateforme de publication « Portail des feuilles officielles »	Mise en place d'un autre thème / d'une autre situation de la vie courante	Direct	Faible
Offres numériques	MIN1.070 Renouvellement et développement de la plateforme « iGovPortal.ch »	Amélioration de la visibilité et de la communicabilité des services ainsi que de la qualité de leur fourniture	Direct	Très élevé
Offres numériques	MIN1.071 Extrait du registre des poursuites à l'échelle de la Suisse	Mise en place d'un autre thème / d'une autre situation de la vie courante	Direct	Moyen

Initiative 2 : Exploiter pleinement le potentiel d'automatisation et de simplification au profit de l'économie				
Normes	MIN2.047 Définition de normes eCH pour l'architecture interopérable des portails	Bases d'une meilleure conception des services	Indirect	Très élevé
Initiative 3 : Établir une identification numérique transversale reconnue par toutes les autorités				
Bases légales	MIN3.046 Projet de loi sur l'e-ID et projets pilotes	Bases d'une meilleure conception des services / simplification de la perception des prestations par les utilisatrices et les utilisateurs	Direct	Très élevé
Services de base et infrastructures ; normes	MIN3.061 Mise en œuvre d'un service d'authentification des autorités suisses (AGOV)	Bases d'une meilleure conception des services / simplification de la perception des prestations par les utilisatrices et les utilisateurs	Direct	Très élevé
Services de base et infrastructures ; offres numériques	MIN3.066 Normalisation des contenus des justificatifs numériques (<i>verifiable credentials</i>)	Bases d'une meilleure conception des services / simplification de la perception des prestations par les utilisatrices et les utilisateurs	Indirect	Très élevé
Initiative 4 : Mettre en place un modèle fédéral pour la gestion des données				
Services de base et infrastructures	MIN4.015 Introduction de la typologie des adresses pour les services IDE	Travail de base interne à l'administration pour mieux concevoir les services	Indirect	
Services de base et infrastructures	MIN4.016 Mise en œuvre et pilotage du service national des adresses (SNA)	Travail de base interne à l'administration pour mieux concevoir les services	Indirect	Moyen
Services de base et infrastructures	MIN4.024 Construction et développement de l'écosystème suisse de données et des infrastructures d'échange de données associées	Bases d'une meilleure conception des services / simplification de la perception des prestations par les utilisatrices et les utilisateurs	Indirect	Élevé
Services de base et infrastructures ; offres numériques	MIN4.031 Optimisation de l'offre de libre accès aux données publiques (OGD) et accélération de l'utilisation multiple des données	Bases d'une meilleure conception des services / simplification de la perception des prestations par les utilisatrices et les utilisateurs	Indirect	Moyen

Développement de la collaboration	MIN4.044 Coordination de la gestion des données dans les cantons	Travail de base interne à l'administration pour mieux concevoir les services	Indirect	Élevé
Services de base et infrastructures	MIN4.064 Solution informatique dans le domaine de la législation fédérale et cantonale relative à l'agriculture (interfaces standardisées)	Mise en place d'un autre thème / d'une autre situation de la vie courante	Indirect	Moyen
Services de base et infrastructures	MIN4.067 Exigences posées au catalogue de données national (I14Y) par les cantons et des communes	Travail de base interne à l'administration pour mieux concevoir les services	Indirect	Très élevé
Services de base et infrastructures	MIN4.069 Portail web pour l'utilisation multiple des données statistiques de l'aide sociale en vue de la prise de décisions basées sur les données	Travail de base interne à l'administration pour mieux concevoir les services	Indirect	Moyen
Services de base et infrastructures	MIN4.072 Secteur stationnaire (SpiGes) – Réalisation de deux produits minimums viables (MVP), enquête pilote et plateforme de relevé des données en 2024	Base dans le domaine des hôpitaux – solution de branche	Direct	Moyen
Services de base et infrastructures	MIN4.073 Étude portant sur l'élargissement à la Suisse romande de la solution informatique (NIKA) dans les domaines des législations fédérale et cantonales relatives à l'agriculture	Base dans le domaine de l'agriculture – solution de branche	Indirect	Moyen
Initiative 5 : Mettre en place les bases institutionnelles des services en nuage				
Culture numérique et capacités	MIN5.025 Détermination des besoins de développement de compétences communes pour la gouvernance numérique du nuage	Base d'une meilleure conception des services, et notamment classement des services nationaux	Indirect	Élevé

Figure 2 : Analyse des écarts et des effets (présentation ANS)

5.2 Résultats détaillés de l'eGovernment Monitor 2023

L'eGovernment Monitor 2023 est structuré autour de cinq indicateurs clés, les « personnes utilisatrices », l'« intelligence artificielle », l'« identification numérique », les « perspectives d'utilisation » et les « failles d'utilisation ».

L'indicateur « **Personnes utilisatrices** » montre clairement que c'est en Suisse que la tendance à utiliser les services numériques en ligne est la plus forte (CH : 69 % ; DE : 65 % ; AT : 65 %) quand il est possible de mener des tâches à bien de cette façon plutôt qu'hors ligne. La non-utilisation des services en ligne s'explique avant tout par l'habitude de se rendre personnellement auprès de l'administration (CH : 52 % ; DE : 52 % ; AT : 43 %), par la préférence accordée aux interlocutrices et aux interlocuteurs personnels (CH : 51 % ; DE : 51 % ; AT : 44 %) et par l'inquiétude à l'idée de commettre soi-même des erreurs (CH : 47 % ; DE : 50 % ; AT : 44 %). La Suisse a aussi une particularité : 47 % des personnes qui y ont été sondées indiquent qu'elles règlent les tâches administratives plus rapidement si elles se rendent physiquement auprès de l'administration qu'en ligne (DE : 40 % ; AT : 33 %).

Concernant l'« **intelligence artificielle** », 47 % des Suissesses et des Suisses en attendent un traitement plus rapide de leurs demandes (DE : 56 % ; AT : 56 %), 30 % pensent que cet outil commettra davantage d'erreurs de traitement (DE : 24 % ; AT : 23 %) et 36 % que ses décisions perdront en objectivité (DE : 25 % ; AT : 24 %). Environ 39 % des personnes sondées en Suisse sont d'accord avec l'introduction de l'IA au sein de l'administration si les décisions de base sont prises par des êtres humains (DE : 48 % ; AT : 47 %). Parmi toutes les parties prenantes (en Allemagne), 63 % des personnes sondées ont indiqué connaître les robots conversationnels de l'administration, mais seulement 23 % d'entre elles ont admis avoir déjà communiqué via de tels outils¹⁹.

Concernant l'« **identification numérique** », environ 68 % des Suissesses et des Suisses ont indiqué en 2023 qu'ils utilisaient une procédure d'identification numérique. Cela représente une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Le service le plus utilisé est Swiss-ID, avec 57 %.

Concernant les « **perspectives d'utilisation** », 92 % des personnes sondées suisses ont indiqué vouloir utiliser à l'avenir les prestations administratives en ligne (DE : 94 % ; AT : 95 %). Il apparaît clairement que les personnes sondées ne savent souvent pas si les services dont elles ont besoin sont proposés en ligne (CH : 52 % ; DE : 61 % ; AT : 47 %). Parmi les personnes sondées, 42 % ont indiqué ne pas s'y retrouver dans les offres en ligne (DE : 47 % ; AT : 37 %) et 60 % ont indiqué avoir utilisé des offres de cyberadministration dans les douze derniers mois (DE : 56 % ; AT : 70 %). En Suisse, la satisfaction générale à l'égard des prestations qui sont fournies (« très grande » et « assez grande ») est, avec 78 %, vraiment forte (DE : 58 % ; AT : 75 %). De façon générale, l'insatisfaction était très faible par comparaison avec les pays voisins. Les personnes sondées se sont surtout déclarées insatisfaites en raison du caractère lacunaire de certaines offres (CH : 34 % ; DE : 56 % ; AT : 41 %) ou de la confusion régnant autour de leur

¹⁹ Aucune donnée n'a été collectée en Suisse sur ce point.

communication (CH : 23 % ; DE : 37 % ; AT : 37 %), du manque de clarté des pages Internet (CH : 22 % ; DE : 36 % ; AT : 26 %), de la complexité des offres (CH : 18 % ; DE : 26 % ; AT : 21 %) de l'impossibilité de mettre directement en œuvre des prestations du début à la fin (CH : 14 % ; DE : 25 % ; AT : 17 %), de la complexité de l'inscription (CH : 10 % ; DE : 25 % ; AT : 29 %) et, très peu, du caractère indisponible de certains services sur des terminaux mobiles (CH : 7 % ; DE : 8 % ; AT : 5 %).

Concernant les **prestations concrètes**, les personnes sondées utilisent surtout la déclaration de revenus en ligne. Elles sont 80 % à le faire, ce qui est très élevé (DE : 83 % ; AT : 94 %). Elles sont aussi 70 % à annoncer en ligne un nouveau lieu de résidence ou un changement de lieu de résidence (DE : 40 % ; AT : 55 %). Parmi les personnes sondées, 65 % demandent leur permis de conduire par la voie numérique, ce qui représente également un pourcentage élevé (DE : 40 % ; AT : 55 %), et 53 % d'entre elles ont indiqué qu'elles utilisent actuellement les prestations de cyberadministration sur des terminaux mobiles (DE : 54 % ; AT : 56 %).

Les personnes ayant arrêté de demander des prestations de cyberadministration l'ont fait en raison d'une exécution techniquement trop compliquée (CH : 21 % ; DE : 24 % ; AT : 18 %), de discontinuités des prestations (CH : 21 % ; DE : 24 % ; AT : 20 %), de blocages / de temps de chargement trop importants des pages (CH : 19 % ; DE : 25 % ; AT : 23 %), de l'utilisation d'un langage compliqué (CH : 18 % ; DE : 27 % ; AT : 25 %), de manques de possibilités d'identification (CH : 18 % ; DE : 27 % ; AT : 23 %), du manque de capacités d'utilisation de terminaux mobiles (CH : 15 % ; DE : 11 % ; AT : 10 %), du défaut de support (CH : 14 % ; DE : 21 % ; AT : 24 %) ou de réserves concernant la sécurité des données (CH : 11 % ; DE : 7 % ; AT : 6 %) ou leur protection (CH : 10 % ; DE : 7 % ; AT : 9 %).

Le dernier indicateur, celui des « **failles d'utilisation** »²⁰, explique pourquoi les personnes sondées utilisent consciemment les prestations administratives hors ligne. Elles y sont habituées (CH : 44 % ; DE : 46 % ; AT : 46 %), elles éprouvent de l'inquiétude à l'idée de commettre une erreur (CH : 19 % ; DE : 19 % ; AT : 17 %), elles ne souhaitent partager aucune donnée personnelle (CH : 12 % ; DE : 11 % ; AT : 7 %), elles estiment que leur démarche ne pourrait pas aboutir si elles l'exécutaient en ligne (CH : 10 % ; DE : 12 % ; AT : 7 %), elles perçoivent la fourniture des services comme compliquée (CH : 9 % ; DE : 12 % ; AT : 14 %) ou elles n'ont pas l'appareil nécessaire pour utiliser les prestations de cyberadministration (CH : 6 % ; DE : 5 % ; AT : 4 %).

5.3 Coups d'œil latéraux | Autres études

Outre les études présentées et détaillées dans le présent rapport de monitoring, d'autres publications peuvent présenter un intérêt :

- **Le rapport de monitoring 2023 de la Chancellerie fédérale** donne un aperçu de la Suisse numérique en 2023 avec une évaluation des trois thèmes prioritaires cette année-là

²⁰ Cet indicateur recense les services dont les personnes utilisatrices savaient qu'ils étaient disponibles en ligne mais qu'elles n'ont pas utilisés ainsi que ceux dont elles ignoraient qu'ils étaient disponibles en ligne et qu'elles n'ont pas cherchés et ceux qu'elles ont cherchés sans les trouver.

- (numérisation de la santé, numérisation du droit et souveraineté numérique) ainsi que des cinq domaines « formation et compétences », « sécurité et confiance », « conditions-cadres », « infrastructures » et « services numériques des autorités » ([lien](#)).
- **L'Open Data Maturity (ODM) Assessment 2023** doit permettre d'évaluer la disponibilité et la réutilisation d'informations du secteur public. Pour ce faire, il tient compte de quatre indicateurs et de leurs degrés de maturation respectifs : (1) les directives nationales, (2) les fichiers de données disponibles sur les portails nationaux, (3) la qualité des métadonnées et (4) le monitoring, la réutilisation et l'évaluation des effets des données ouvertes ([lien](#)).
 - **L'indice de l'économie et de la société numériques (DESI)** résume, à travers divers indicateurs, la performance numérique de l'Europe. Depuis 2023, il est intégré au rapport sur l'état de la décennie numérique. On y trouve, outre les indicateurs retenus dans le cadre de l'indice de référence pour l'administration en ligne présenté, qui vise à évaluer la numérisation des services publics, d'autres indicateurs de la maturité numérique (compétences numériques, infrastructure numériques et transformation numériques des entreprises) ([lien](#)).
 - Les **Indicateurs de la gouvernance dans le monde (WGI)** évaluent globalement la gouvernance (*good governance*). Ils servent à évaluer des modèles généraux de mise en œuvre de cette gouvernance et de l'administration. Ils agrègent des données fournies par 30 groupes de réflexion ainsi que par des organisations internationales, des organisations à but non lucratifs et des entreprises ([lien](#)).
 - **L'indice de développement de l'administration en ligne des Nations unies (EGDI)** a déjà été traité dans le dernier rapport de monitoring 2023. La base de données est mise à jour tous les deux ans. Le prochain rapport de monitoring 2025 de l'ANS présentera cet indice avec des données actualisées ([lien](#)).
 - Le **Digital Excellence Report 2023** expose l'état de la numérisation en Suisse dans divers secteurs, y compris au sein de l'administration. Il aborde avec beaucoup de clarté la position, toujours très traditionnelle, de l'administration en tant que moteur de l'innovation, la gestion des parcours clients et le manque de compétences en matière de données ([lien](#)).
 - Le **World Competitiveness Ranking** de l'*International Institute for Management Development* (IMD) donne une image de la compétitivité numérique d'un pays au niveau mondial. En 2023, la Suisse parvenait au 5^e rang de ce classement qui aborde les trois dimensions du savoir (recherche, compréhension et acquisition de connaissances sur les nouvelles technologies), de la technologie (contexte globale permettant le développement de technologies numériques) et des chances d'avenir (disposition d'un pays à utiliser la transformation numérique) ([lien](#)).
- Pour cette année, le résultat du *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2023* montre une légère détérioration, en matière de cyberadministration, des indicateurs *Provision of online government services to promote access and inclusion of citizens*, et *Participation en ligne (Use of online services that facilitate public's interaction with government)*, dont les valeurs atteignent respectivement 0,875 et 0,705 (contre 0,891 et 0,905 en 2022).
- Les variables utilisées se fondent sur l'*UN E-Government Knowledge Database* ([lien](#)).
- **L'Indice mondial de l'innovation 2023** est publié 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. Cet indice montre quels États mènent la course de l'innovation globale en examinant à la loupe les tendances de 132 économies nationales en la matière. Dans sa seizième édition, l'Indice mondial de l'innovation a mesuré 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. La Suisse est désignée comme le pays le plus novateur de la planète pour la treizième 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. 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. Comme l'an dernier, la Suisse se place au troisième rang du classement fondé sur les intrants et au premier rang du classement basé sur les extrants ([lien](#)). Résultats pour la Suisse : [lien](#).

- « **Digivox** », le moniteur suisse de la numérisation, a été mis en place pour la première fois par l'Université de Zurich, avec près de 8000 personnes participantes. La numérisation en Suisse est érigée en panel dans le cadre d'une vague d'enquêtes nationales représentatives. Celles-ci ont donné des indications concernant l'utilisation des réseaux sociaux et les mises en œuvre générales de la numérisation ainsi que les chances et les risques y afférents. Elles ont aussi fourni les résultats clés suivants : les personnes se sentent, dans l'ensemble, mieux informées mais risquent davantage d'être mal informées et d'être manipulées et influencés par des extrémistes. Elles saluent majoritairement la fourniture de prestations administratives numériques. Seules celles qui ont plus de 70 ans les acceptent un peu moins que les autres. Plus de 60 % accepteraient des offres de vote électronique, quels que soient leur âge et leur positionnement politique. ([Lien](#))
- L'**Enquête auprès des communes sur la numérisation 2023** réalisée par l'association Ma commune paraît tous les ans en collaboration avec divers partenaires et porte sur la numérisation dans toutes les communes suisses. Elle évalue l'état de cette numérisation, ses motivations, les besoins qu'elle couvre, par domaines, ainsi que ses éléments pilotes et ses facteurs de succès. Elle tient aussi compte de la situation organisationnelle, de la stratégie et du financement ([lien](#)).
- L'**Étude Deloitte 2023 sur le gouvernement numérique en Suisse** a pris, en février 2023, la forme d'une enquête en ligne à laquelle ont participé 1000 personnes ayant entre 18 et 80 ans sur les prestations numériques de l'administration en ligne. Dans un premier temps, ces personnes ont été interrogées sur leur évaluation des prestations administratives, de leur financement, de la transformation numérique, des obstacles à surmonter pour les créer et les utiliser. Ensuite, 239 d'entre elles, qui représentaient l'administration, ont été interrogées sur l'état de la transformation numérique, sur la protection des données et sur les obstacles internes à l'administration. L'étude montre clairement que les prestations de cyberadministration fournies sont utilisées mais doivent être consolidées. Il en va de même pour la protection des données et l'infrastructure informatique ainsi que pour les compétences du personnel en la matière. Il faut aussi apporter des réponses aux réactions concernant le financement des services numériques sans collecter des impôts ou des taxes supplémentaires. Les offres

privées peuvent aussi contribuer, à l'avenir, à enrichir fortement l'offre de bonnes prestations de cyberadministration. Selon l'enquête, c'est ainsi que la population accepte mieux, depuis 2021, les prestations de cyberadministration des fournisseurs privés ([lien](#)).

- L'**Index de participation politique digitale (DigiPart-Index, DPI)** du *Zentrum für Demokratie Aarau* (ZDA) évalue depuis 2021 les possibilités de s'impliquer, au sein des cantons, dans des processus politiques. Il est comparable au *e-Government Survey* des Nations unies et à l'indice de maturité govTech de la Banque mondiale. Sa particularité réside dans le fait qu'il présente les niveaux infra-nationaux des perspectives cantonales ([lien](#)).

5.4 Bibliographie et liens

- Office fédéral de la statistique (2023). Omnibus 2023 (OMN2023) : enquêtes sur l'utilisation d'Internet. (Lien).
- Deloitte Consulting SA (2023) : Étude Deloitte 2023 sur le gouvernement numérique en Suisse. Confiance dans les services de cyberadministration. (Lien).
- Contrôle fédéral des finances (2023). Transformation numérique : Rapport de synthèse des audits précédents - Chancellerie fédérale – Secteur Transformation numérique et gouvernance de l'informatique. (Rapport [en allemand] : lien). (Résumé : lien).
- Commission européenne, Direction générale des réseaux de communication, du contenu et de la technologie (2023) : indice de référence pour l'administration en ligne 2023 – connecter les administrations en ligne – résumé opérationnel, Bureau des publications de l'Union européenne, 2023. (lien).
- Commission européenne (2023) : indice de référence pour l'administration en ligne 2023. Fiches d'information. Connecter les administrations en ligne. (Lien).
- Initiative D21 e.V., Technische Universität München (éditeur) (2023) : eGovernment Monitor 2023. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsleistungen aus Sicht der Bürger*innen. Die deutschen Bundesländer Deutschland, Österreich und die Schweiz im Vergleich. (lien).
- International Institute for Management Development (IMD) (2023) : World Competitiveness Ranking 2023, Country Profile Switzerland. (lien).
- Kaltenrieder, B., Obwegeser, N., Peter, M. K., Riedl, R., Spasova, T., & Bader, V. (2023) : Digital Excellence Report 2023. (lien).
- Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE) (2023) : Open Government for Stronger Democracies. A global assessment, OECD. (lien).
- Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE) (2023) : Principles of Public Administration : Principles of Public Administration, OECD. (lien).
- Prorok, T., (2023), Zentrum für Verwaltungsforschung (KDZ) : Cost and Effectiveness of Public Administration in Europe. (lien).
- Prorok, T., (2023), Zentrum für Verwaltungsforschung (KDZ) : Does Local Autonomy improve Government Effectiveness ? (lien).
- Schaffroth, M., (2023), dans ch Fondation pour la collaboration fédérale : Numérisation de l'administration et contexte politique (I). La Suisse en comparaison internationale. (lien).
- Fondation Accès pour tous (2023) : Étude sur l'accessibilité 2023. (lien)
- Nations unies (2023) : Indice de développement de l'administration en ligne (EGDI) (lien).
- Université de Zurich (2024) : enseignements de DigiVox. (lien).
- Vayenas, C., Benli-Trichet, M., Hofmann, G., Kalberer, S., Picco-Schwendener, A., Serdült, U., Villeneuve, J.-P., Wüthrich, J. (2023) : indice Digipart Suisse 2023. (lien).
- Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI) (2023) : Indice mondial de l'innovation 2023. L'innovation dans un climat d'incertitude, rapport global (lien), fiche d'informations Suisse, p. 194 (Lien).