



# e government

schweiz · suisse · svizzera

Faits et chiffres sur l'état de mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration 2011 / II



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN  
CONFERENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX  
CONFEDERAZIUN DEI GOVERNI CANTONALI  
CONFEDERAZIUN DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

## E-Government Suisse

Le programme de la cyberadministration suisse est mené conjointement par la Confédération, les cantons et les communes, afin que les activités de l'administration se rapprochent du citoyen et deviennent aussi économiques que possible grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

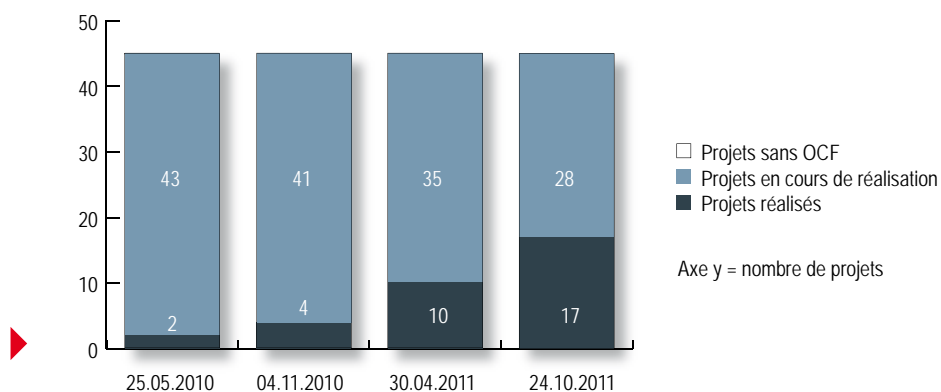
► Vous trouverez des informations détaillées sur le programme de la cyberadministration suisse au dos de cette publication.

## Catalogue des projets prioritaires et organisations chefs de file (OCF)

Les éléments clés de la mise en œuvre de la stratégie sont des prestations et des pré-requis concrets répertoriés dans le catalogue des projets prioritaires. La mise en œuvre coordonnée incombe aux organisations responsables.

Le catalogue est analysé par le comité de pilotage sur une base semestrielle et actualisé si besoin est.

En octobre 2011, le catalogue comptait 45 projets prioritaires, dont 17 sont réalisés.



## Contrôle de gestion stratégique

Afin de mesurer les progrès de la mise en œuvre du programme E-Government Suisse et d'accompagner les projets de manière adéquate, un processus de contrôle de gestion stratégique quadridimensionnel fournit les bases d'information aux comités de pilotage. Les quatre dimensions sont :

### État de mise en œuvre

- État de mise en œuvre des projets prioritaires
- Réalisation des objectifs de la stratégie de cyberadministration

### Participation

- Application de la convention-cadre dans les cantons et les communes

### Point de vue des groupes cibles

- Évaluation de la cyberadministration du point de vue des groupes cibles
- Perception de la cyberadministration par les milieux politiques et les médias

### Comparaison internationale

- Positionnement de la cyberadministration suisse et de l'infrastructure TIC en comparaison internationale

Les données relatives à la mise en œuvre des projets prioritaires sont recensées sur une base semestrielle par sondage direct auprès des organisations chefs de file. Les chiffres concernant la participation des cantons et des communes, ainsi que le point de vue du public cible et la situation en comparaison internationale sont déterminés au moyen d'études internes et externes.

## État de mise en œuvre des projets prioritaires: situation en octobre 2011

### 1. Mise en œuvre conformément au plan

18 des 28 projets prioritaires en cours de réalisation se déroulent conformément au plan.

Les retards surviennent lorsque des processus politiques et fédéraux complexes doivent d'abord être coordonnés ou lorsque des problèmes liés aux ressources apparaissent.

### 2. Financement

Le financement est entièrement réglé pour 11 des 28 projets prioritaires. Pour les autres, le financement n'a pas encore pu être assuré ou seulement partiellement. Ce sont surtout des problèmes de financement de la production ou des questions portant sur la répartition des coûts entre la Confédération et les cantons.

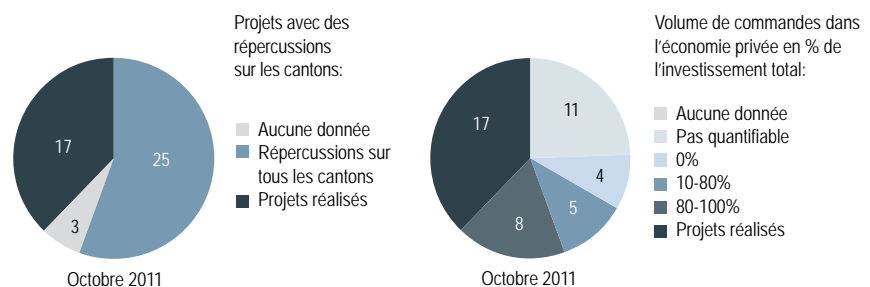
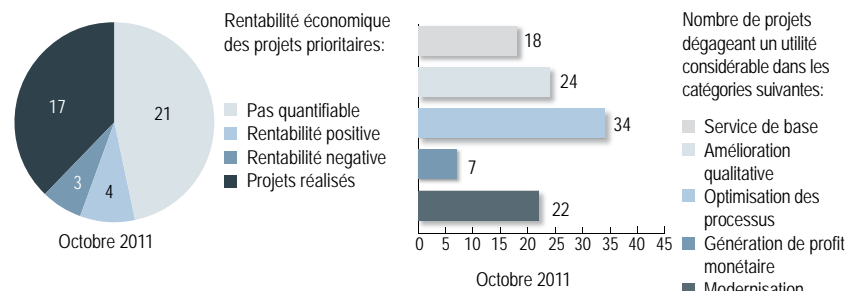
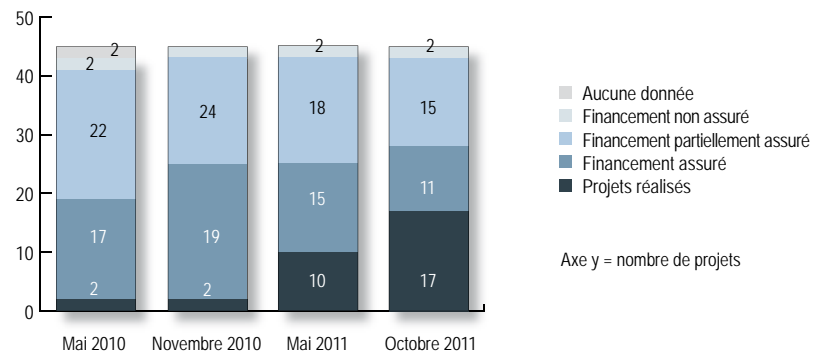
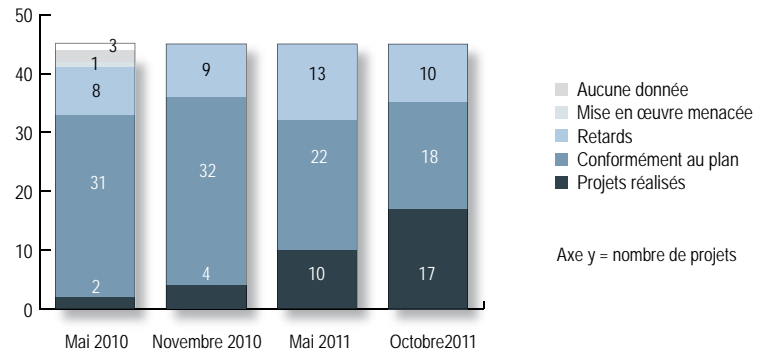
### 3. Rentabilité et utilité qualitative

4 des 28 projets en cours ont une rentabilité positive, 3 une rentabilité négative. Pour les autres projets, il est difficile d'estimer le profit en termes monétaires. Sur le plan qualitatif, c'est essentiellement l'optimisation des processus, suivie de la modernisation et de l'amélioration de la qualité qui génère un profit.

### 4. Répercussions sur les cantons et l'économie privée

Pratiquement tous les projets prioritaires influencent les portefeuilles et les stratégies TIC des cantons. Il s'agit entre autres d'aspects financiers, juridiques ou organisationnels.

En moyenne, 60% de l'investissement total est versé dans l'économie privée sous forme de mandats.

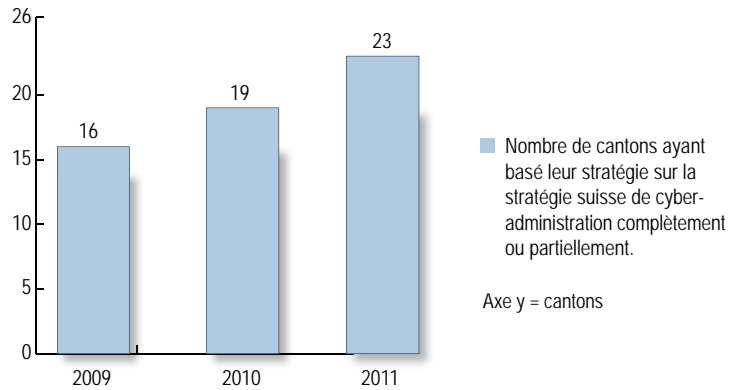


## Participation des cantons et des communes

### Objectifs communs

Le recours aux stratégies de cyberadministration existantes a connu un développement positif dans toute la Suisse. De ce fait, les activités de contrôle de gestion sont plus exhaustives et davantage prises au sérieux.

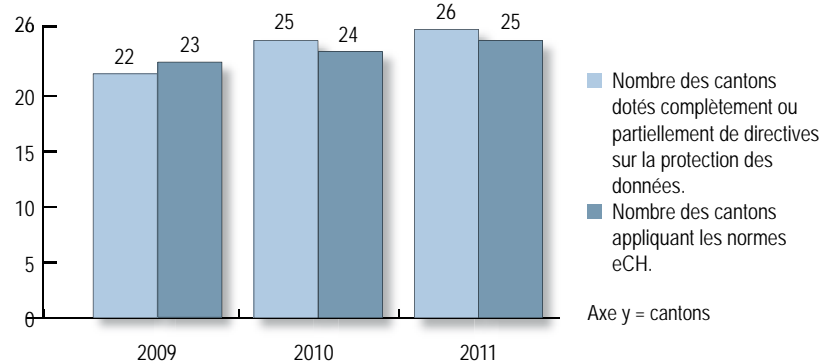
Le graphique indique le nombre de cantons qui ont basé leur stratégie de cyberadministration sur la stratégie suisse de cyberadministration.



### Garantir l'interopérabilité

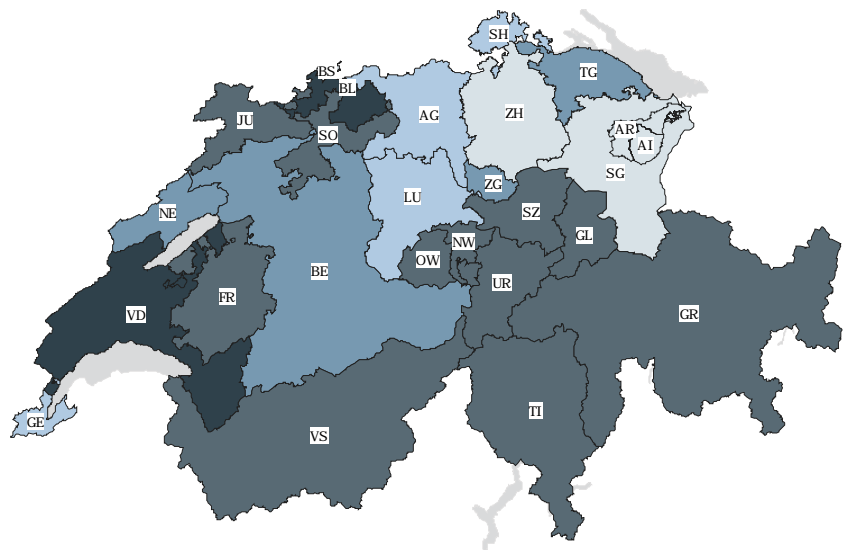
Il est réjouissant de constater que le respect des standards eCH et des directives en matière de protection des données a progressé, notamment dans les cantons. Au niveau des communes, on constate toujours un retard dans ce domaine par rapport à la Confédération et aux cantons.

Le graphique présente le nombre de cantons qui appliquent les normes eCH d'une part et qui se sont dotés de directives sur le respect des prescriptions de protection des données d'autre part.



### Services de transactions

Si les communes stagnent en matière d'offres en cyberadministration, le développement est significatif au niveau des cantons, lesquels affichent souvent une offre généralement bien plus riche que les communes. L'offre d'information, en particulier, est disponible dans la quasi-totalité des cantons. La Suisse orientale se trouve en tête en matière d'offre de transactions, mais beaucoup de nouvelles offres fleurissent ou sont actuellement prévues dans les autres cantons.

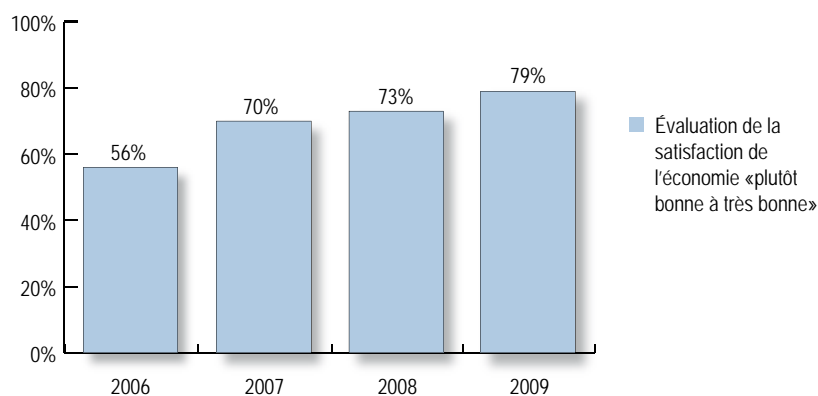


- Supérieur à la moyenne communale et cantonale
- Supérieur à la moyenne communale
- Supérieur à la moyenne cantonale
- Inférieur à la moyenne communale et cantonale
- Inférieur à la moyenne communale, aucune participation cantonale

## La cyberadministration du point de vue des groupes cibles

### Satisfaction de l'économie à l'égard des offres de cyberadministration

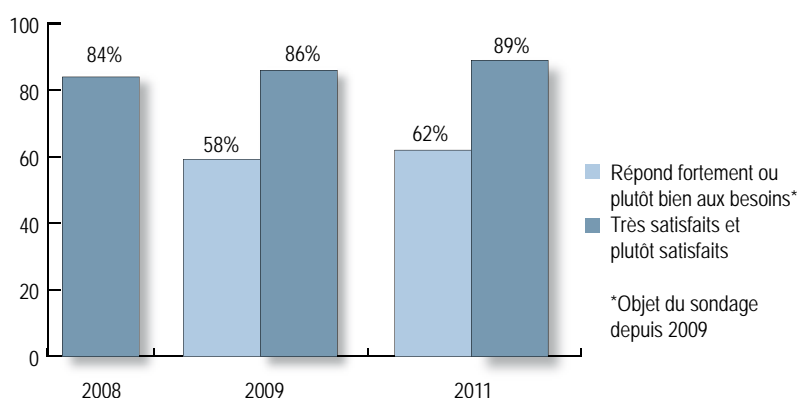
Les milieux économiques se disent principalement satisfaits de l'offre Internet de l'administration. Une majorité qualifie de «bonne» l'offre Internet de l'administration publique en général ainsi que celle de la Confédération, des cantons et des communes.



Source: Étude «Entreprises et e-gouvernance», gfs.bem, 2009

### Satisfaction de la population à l'égard des offres de cyberadministration

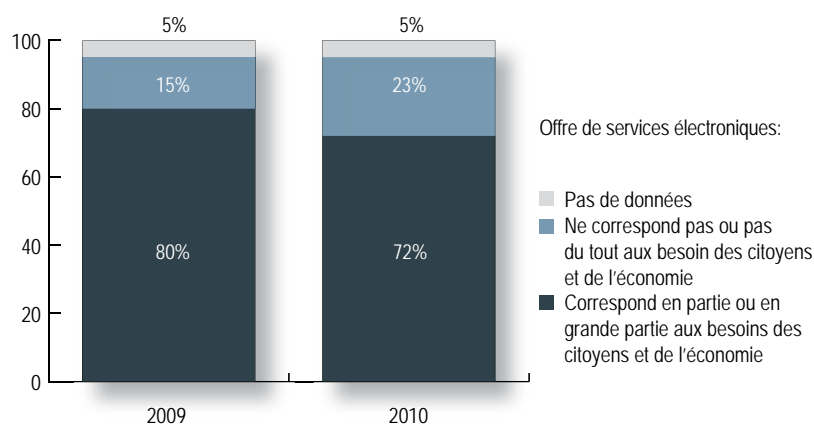
L'attractivité des offres Internet de l'administration ne se reflète pas seulement dans leur utilité en tant que source d'information, l'offre répond aussi bien plus à un besoin des personnes interrogées. 62% des sondés disposant d'un accès à Internet sont d'avis que l'offre Internet de l'administration répond à leurs besoins. 89% se disent très satisfaits ou plutôt satisfaits des services en ligne existants.



Source: Étude «Population et cyberadministration», gfs.bem, 2011

### Besoins des groupes cibles du point de vue de l'administration

Selon les autorités, le besoin des citoyens et de l'économie en matière de prestations électroniques est en hausse, alors que l'offre effective de services n'a pas augmenté de manière substantielle. Le développement des canaux électroniques est cependant prévu à maints endroits.



Source: Étude «Administration et cyberadministration», gfs.bem, 2010

## Positionnement de la cyberadministration suisse en comparaison internationale

### Étude de référence de l'UE sur la cyberadministration

Selon l'étude de référence sur la cyberadministration menée par l'UE, la Suisse, avec un pourcentage de 70%, se situe légèrement en-dessous de la moyenne UE+ (27 pays membres de l'UE, plus l'Islande, la Norvège, la Croatie et la Suisse) en ce qui concerne le degré de disponibilité en ligne. Parmi les 20 services définis, 82% en moyenne sont entièrement disponibles en ligne dans toute l'UE.

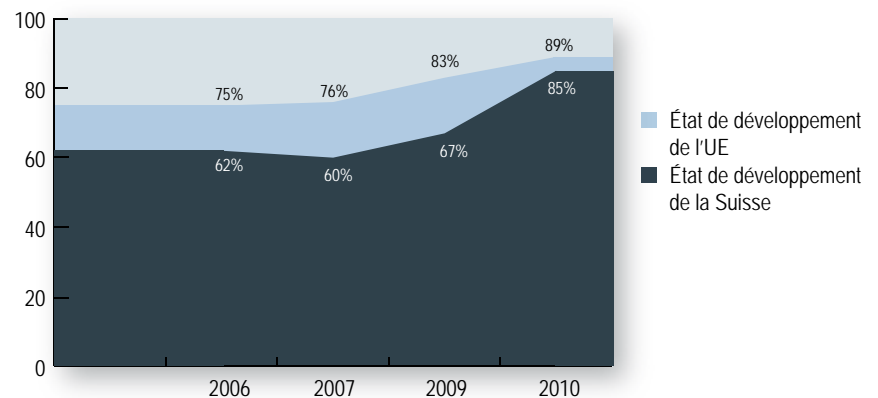
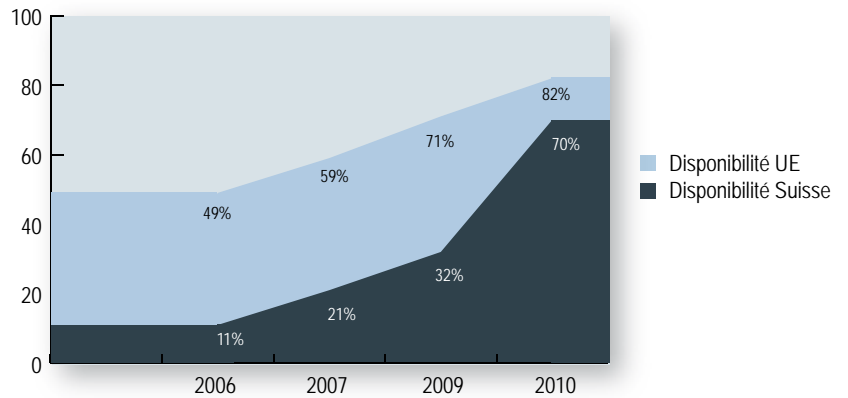
L'Irlande, l'Italie, Malte, l'Autriche, le Portugal et la Suède ont atteint la valeur maximale pour ces services.

S'agissant de l'état de développement des services en ligne, la Suisse a nettement progressé et se place, avec 85%, juste sous la moyenne de 89% des états EU+.

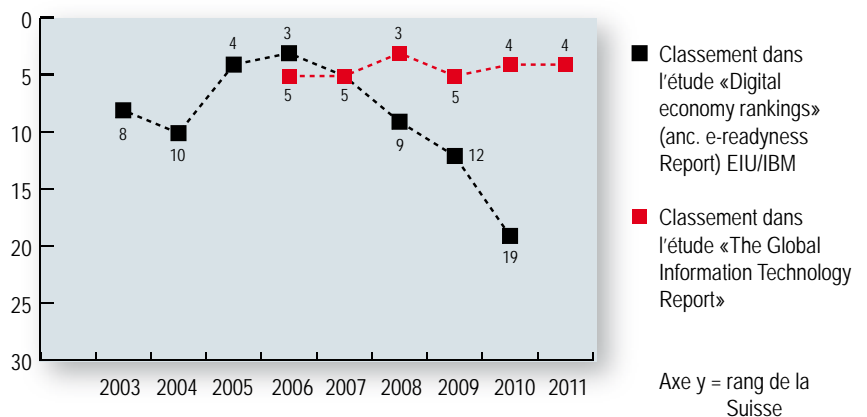
En ce qui concerne la capacité d'e-procurement (processus d'achat de biens et de services via Internet), la moyenne UE+ s'élève à 70%. La Suisse avec 44% a encore beaucoup du potentiel dans ce domaine.

### Autres comparaisons internationales

Les indices de disponibilité relatifs à l'infrastructure informatique et aux conditions-cadres d'IBM et du WEF montrent que la Suisse reste bien positionnée en comparaison mondiale. Elle occupe ainsi le 19e rang sur 70 dans l'étude «Digital economy rankings» de EIU et IBM, et la 4e place sur 138 états passés en revue dans l'étude «The Global Information Technology Report» du WEF.



Source: Étude «EU e-Government Benchmarking», CapGemini 2010



Source: Étude «Digital economy rankings 2010», EIU, IBM

Source: Étude «The Global Information Technology Report 2010–2011», WEF



## E-Government Suisse

E-Government Suisse est le programme de cyber-administration mené conjointement par la Confédération, les cantons et les communes, afin que les activités de l'administration se rapprochent du citoyen et deviennent aussi économiques que possible grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

## Convention-cadre

La cyberadministration ne peut fonctionner en Suisse que si les trois échelons de l'Etat fédéral se mettent en réseau et coordonnent leurs activités. La collaboration entre la Confédération, les cantons et les communes est définie dans la «Convention-cadre concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse».

## Catalogue des projets prioritaires

Les travaux de mise en œuvre sont menés de manière décentralisée mais coordonnée. Les projets réalisés dans le cadre de la stratégie de cyberadministration ont été recensés dans le «catalogue des projets prioritaires», qui est évalué régulièrement par le comité de pilotage et actualisé si besoin est. Le catalogue classe les projets en prestations et en pré-requis.

## Organisations chefs de file

Chevilles ouvrières de la mise en œuvre de la stratégie, les organisations chefs de file (OCF) sont responsables de la mise en œuvre coordonnée des projets prioritaires. C'est le comité de pilotage qui désigne les organisations chefs de file.

## Comité de pilotage et conseil des experts

Le comité de pilotage est responsable de la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration. Il se compose au total de neuf membres, soit trois représentants de la Confédération, trois représentants des cantons et trois représentants des villes et des communes. Le comité de pilotage bénéficie du soutien du conseil des experts, lequel se compose d'au maximum 9 spécialistes de l'administration, de l'économie et de la science.

## Direction opérationnelle

La direction opérationnelle E-Government Suisse est le centre de prestations pour la mise en œuvre coordonnée de la stratégie suisse. Elle fait office d'organe d'état-major du comité de pilotage ainsi que du conseil des experts, et constitue entre autres le point de contact pour les organisations chefs de file. Elle gère et met à disposition sur Internet les instruments de mise en œuvre. La direction opérationnelle est financée par la Confédération et subordonnée à l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC).

## Organisations partenaires

Conférence des gouvernements cantonaux (CdC)  
La CdC a pour but de favoriser la collaboration entre les cantons et d'assurer, dans les affaires fédérales touchant les cantons, la coordination et l'information dont les cantons ont besoin.

[www.cdc.ch](http://www.cdc.ch)

Unité de stratégie informatique de la Confédération (USIC)

L'USIC est l'organe d'état-major du Conseil de l'informatique de la Confédération (CI). Elle élabore les bases de décision relatives à la conduite stratégique de l'informatique au sein de l'administration fédérale.

[www.isb.admin.ch](http://www.isb.admin.ch)

## Impressum

Édition, rédaction et distribution:

Direction opérationnelle

E-Government Suisse

Unité de stratégie

informatique de la

Confédération (USIC)

Friedheimweg 14

CH-3003 Berne

[info@egovernment.ch](mailto:info@egovernment.ch)

[www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)

Edition:

Octobre 2011

Droits:

Tous droits réservés

© Copyright E-Government

Suisse