

Titel

## Les temps sont mûrs pour l'«e-government 2.0» coordonné

L'ESSENTIEL EN BREF SUR L'ÉTUDE «ADMINISTRATION ET  
E-GOVERNMENT» RÉALISÉE SUR MANDAT DE LA  
CONFÉDÉRATION ET DES CANTONS

Equipe de projet:

Lukas Golder, politologue

Laura Kopp, politologue

Stephan Tschöpe, analyste de données / programmeur

Jonas Kocher, assistante de projet

Silvia Ratelband-Pally, administratrice



L'étude complète est disponible en allemand :  
<http://www.egovernment.ch/de/dokumentation/studien.php>

Berne, le 10 novembre 2008  
Publication: 18 novembre 2008  
© gfs.bern

# Condensé de l'étude Administration et e-government

## *Mandat et données de base*

La Confédération (Unité de stratégie informatique de la Confédération, USIC) et les cantons (Conférence suisse des Chanceliers d'Etat) ont chargé l'institut de recherche gfs.bern de réaliser une étude sur le thème Administration et e-government. L'étude devait, d'une part, faire l'état des lieux de l'offre actuelle de cyberadministration des communes, des cantons et de la Confédération et, d'autre part, servir de base à un monitoring de cette offre dans toute la Suisse.

Le questionnaire de l'étude a été élaboré lors d'un atelier qui a réuni toutes les parties prenantes et l'enquête proprement dite réalisée pour l'essentiel en ligne. Des groupes cibles particuliers ont aussi été contactés ultérieurement par téléphone pour fournir des précisions ou avaient la possibilité de participer à l'enquête directement au moyen d'un système de téléphonie assistée par ordinateur. L'enquête a eu lieu entre le 7 juillet et le 31 août 2008.

L'enquête repose sur une conception mixte comportant des relevés exhaustifs et des relevés par échantillonnage. Sur les 69 offices fédéraux sollicités – soit l'ensemble des offices –, 41 ont participé (taux de réponse: 59 %). Les cantons ont également tous été sollicités, mais il a fallu prolonger le délai de réponse d'une semaine en raison d'une participation insuffisante. Au final, 23 cantons sur 26 ont pris part à l'enquête (taux de réponse: 88 %).

En ce qui concerne les petites communes, l'enquête a été réalisée par échantillonnage, alors que pour les grandes communes, elle était exhaustive. Au total, 1047 communes y ont participé et le taux de réponse escompté a été partout dépassé. Les données des communes ont été pondérées de manière que leur classe de taille coïncide avec la part effective de population.

## *«E-government 1.0»: information et communication par courrier électronique largement réalisées*

Mues par l'intention partagée d'améliorer la qualité de leurs services et de satisfaire le besoin croissant de la population d'y accéder en ligne, pratiquement toutes les communes et, partant, toutes les autorités se sont dotées d'une offre en ligne. La plupart offrent aussi la possibilité de les contacter en ligne, au moyen d'un formulaire de contact ou directement par courrier électronique. Parmi les communes les plus petites, 34 % n'ont inauguré leur offre en ligne qu'en 2005 ou 2006. Les sites Web des administrations publiques, aux trois niveaux de l'Etat, ont été remaniés en 2006 en moyenne. L'offre est donc en partie très récente et relativement nouvelle.

Selon leurs ressources et leur taille, les communes conçoivent leur offre en ligne dans des conditions radicalement différentes. Néanmoins, pratiquement toutes ont publié sur le Web un minimum d'informations parmi les plus demandées, telles que le calendrier de ramassage des déchets ou les adresses de contact des associations locales. Une très large majorité de l'ensemble des communes, mais aussi la majorité des plus petites, offrent également de nombreuses autres informations.

De plus, dans la mesure où il s'agit uniquement d'informations destinées à un large public, les cantons ont généralement aussi mis en ligne des offres correspondantes.

L'utilisation du courrier électronique s'est largement répandue: les courriels sont désormais aussi nombreux que les lettres au niveau des communes, nettement plus nombreux au sein de l'administration fédérale et quatre fois plus nombreux au niveau des cantons. Dans leurs relations avec d'autres offices, la grande majorité des sondés utilisent principalement le courrier électronique.

La législation en vigueur ne fait qu'une petite minorité de mécontents, quel que soit le niveau de l'Etat considéré. De même, eu égard aux besoins actuels, seule une petite minorité souhaite que l'offre en ligne soit largement développée. En règle générale, les sondés plaident pour une extension en douceur ou jugent l'offre actuelle satisfaisante. Cela vaut aux trois niveaux de l'Etat, dans des proportions identiques. Les prestataires estiment donc que l'offre actuelle est plus ou moins suffisante.

**«E-government 2.0»: peu de services de transactions coordonnés, peu d'homogénéité et peu de déroulements de processus**

Compte tenu de l'ensemble des services de transactions possibles, peu de choses ont été mises en place, au niveau tant des cantons que des communes. Ainsi, les solutions transactionnelles sont en règle générale assez rares: un canton au plus sur cinq offre la même prestation transactionnelle et moins de 20 % des cantons proposent la plupart des transactions possibles. Au niveau cantonal, les services de transactions les plus répandus sont le dépôt des déclarations d'impôt, les appels d'offres publics, les demandes de permis de construire, les déclarations ou radiations de véhicules ou les commandes de plaques de contrôle, tandis qu'au niveau communal, il s'agit des commandes de l'AG Flexicard (36 %) ou des commandes ou prolongations d'attestations de domicile. Ces services de transactions ne sont toutefois disponibles que dans les grandes communes. Celles jusqu'à 1000 habitants n'offrent pratiquement aucun processus transactionnel complexe sur Internet. Toutefois, la taille de la commune n'est pas le seul facteur déterminant du développement des services transactionnels: ceux-ci sont en général plus étendus dans les communes alémaniques bourgeoises et aisées, même lorsqu'il s'agit de petites communes.







Dans le domaine de la «cyberdémocratie» (pétitions, requêtes, débats publics), l'offre est aussi pour ainsi dire inexistante. C'est le cas non seulement du vote électronique, dont on parle pourtant beaucoup, mais encore de la participation électronique au sens large, abstraction faite de la pure information politique. À ce jour, les développements relevant de ce que l'on appelle le «Web 2.0» n'ont donc que très peu influencé les offres de l'administration suisse.

L'analyse globale de tous les services que nous avons étudiés montre que les solutions Internet allant au-delà des simples informations sont peu nombreuses et que la situation en la matière présente une grande variabilité. De fait, la plupart des grandes communes et des villes et pratiquement toutes les petites communes n'ont pas de stratégie générale sur laquelle s'appuyer. Il n'est donc pas surprenant que, souvent, les estimations relatives à l'utilisation des sites Web soient irréalistes ou que l'on ne puisse même pas faire d'estimations. D'autres activités de controlling, telles que des études comparatives (*benchmarking*), sont rarement réalisées, surtout au niveau des communes. Enfin, dans la collaboration entre services administratifs, les processus entièrement électroniques jouent encore un rôle bien moindre que le courrier électronique.

Si l'on considère la situation prévalant actuellement dans les différents cantons et leurs communes, on constate que Zurich, Vaud et St-Gall ont mis en place une offre transactionnelle supérieure à la moyenne, au niveau tant du canton que des communes. À l'opposé, les deux Bâle, Obwald, Nidwald, Glaris, Jura, Fribourg, Tessin et Valais se situent sous la moyenne, aux deux niveaux.

**Graphique 1:**

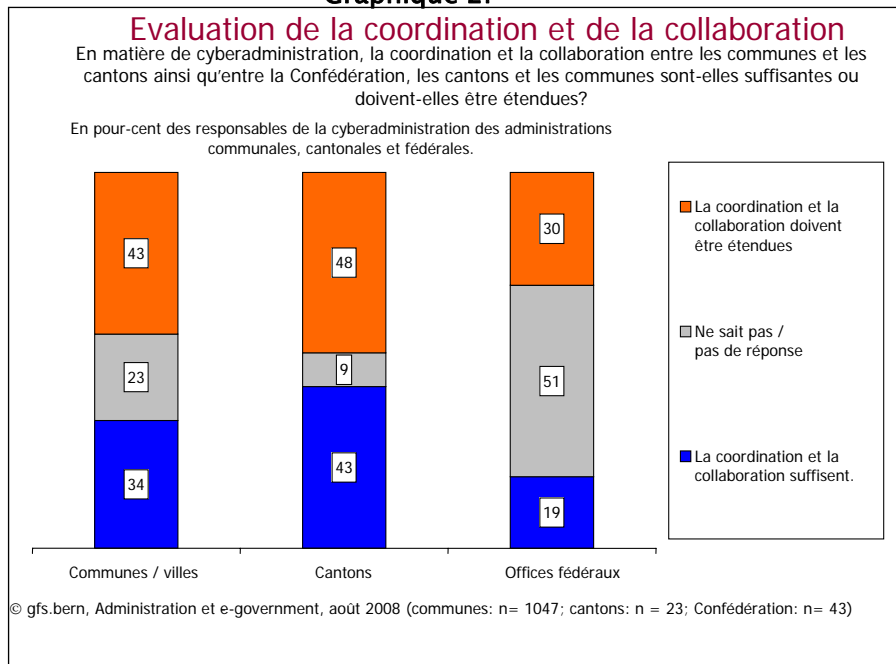
**Etude comparative: offres de transactions des cantons et des communes**

	Offres cantonales de transactions supérieures à la moyenne	N'ont pas participé	Offres cantonales de transactions inférieures à la moyenne
Offres communales de transactions supérieures à la moyenne			
Offres communales de transactions inférieures à la moyenne			

© gfs.bern, Administration et e-government, août 2008 (n = 23)

Les besoins que les responsables à tous les niveaux de l'Etat ont le plus souvent exprimés en matière de cyberadministration – plus souvent même que les besoins financiers – concernent la coordination et les standards. Les cantons souhaitent aussi que le rôle dirigeant de la Confédération soit renforcé. Ainsi, compte tenu du fait qu'à tous les niveaux de l'Etat, on préconise majoritairement un développement en douceur de la cyberadministration dans les cinq ans, la coordination, les standards et la direction apparaissent comme d'autant plus importants.

**Graphique 2:**



La nécessité d'agir est également manifeste dans le domaine de la signature électronique, dans la mesure où le dispositif légal qui permettrait de mettre en œuvre une solution pratique directement applicable fait encore défaut. La plupart des communes souhaitent en outre proposer des services particuliers, au nombre desquels le vote électronique figure en bonne place. Certes, le vote électronique n'a que rarement été cité comme une nécessité immédiate, mais il s'agit néanmoins d'un service concret qui pourrait jouer le rôle de service clé au niveau des communes.

## *Thèses*

Nous formulons les sept thèses ci-après.

### *Thèse 1*

Les services publics en Suisse sont entrés dans l'ère de la cyberadministration. Les petites communes ne sont certes pas encore absolument toutes en ligne et une bonne partie d'entre elles ne le sont que depuis peu, mais la plupart des habitants du pays peuvent désormais entrer en contact avec les autorités compétentes sur Internet. Les raisons incitant les pouvoirs publics à être présents sur le Net sont les exigences relatives à la qualité des services et le besoin croissant de la population de pouvoir effectuer des démarches administratives en ligne. La réalisation d'économies ou l'acquisition d'avantages concurrentiels de localisation ne jouent qu'un rôle mineur dans les décisions de développement d'activités en ligne.

### *Thèse 2*

Bien que l'offre soit extrêmement hétérogène, au niveau tant des cantons que des communes, les informations les plus importantes sont presque partout disponibles. En ce qui concerne les services de transactions et la réalisation de démarches administratives en ligne, outre que les possibilités sont généralement limitées, la situation présente une extrême variabilité.

### *Thèse 3*

Avec la déclaration d'impôt en ligne, les cantons disposent d'un service emblématique, qui leur permet de se profiler clairement sur le Web. Or, les communes n'offrent à première vue aucun service comparable en termes d'impact sur le public. Elles ont donc l'intention de mettre davantage de services concrets en ligne à l'avenir.

#### *Thèse 4*

On préconise généralement un développement en douceur de l'offre en ligne, mais les communes les plus petites ne se préoccupent guère de le planifier, soit qu'elles ne disposent pas des ressources nécessaires, soit qu'elles n'en éprouvent pas le besoin. De plus, les petites communes ne s'appuient sur aucune stratégie, ni sur des études comparatives systématiques. Leurs offres en ligne se développent donc de manière incontrôlée, celles des communes bourgeoises aisées et urbanisées étant meilleures que les autres. Enfin, le développement de ces offres est aussi une affaire de personnes. Dans ces conditions, soutenir les petites communes est indispensable.

#### *Thèse 5*

L'information et la communication par courrier électronique se sont désormais imposées, ce qui correspond au stade «e-government 1.0».

Aujourd'hui, les temps sont mûrs pour passer aux processus transactionnels coordonnés, autrement dit au stade «e-government 2.0».

#### *Thèse 6*

L'«e-government 2.0» requiert une plus grande coordination, une standardisation, des règles plus claires et une percée décisive de la signature électronique. Ces facteurs peuvent donner un nouvel élan à la cyberadministration, d'autant plus si la Confédération et les cantons prennent la direction des opérations avec conviction.

L'«e-government 1.0» était axé sur l'amélioration tant de la qualité des services que de la couverture des besoins. Pour l'«e-government 2.0», les mots d'ordre sont l'unification des offres, la systématisation du déroulement des processus et la réalisation d'économies.

## *Thèse 7*

L'état de la cyberdémocratie en Suisse n'est pas à la hauteur de ce que l'on peut attendre d'un pays champion de la démocratie directe. Au niveau des communes, les initiatives visant à promouvoir la participation en ligne sont pratiquement inexistantes et il n'y en a guère plus au niveau des cantons. Le vote électronique pourrait être un service clé apte à persuader de nombreuses personnes de la validité du canal en ligne. Or, en matière de vote électronique, si la demande existe, l'offre se fait encore attendre. Et sans décisions montrant la voie à suivre, elle ne se développera pas.

# Annexe: l'équipe de gfs.bern

[identité]



**LUKAS GOLDER**

Politologue, membre de la direction, directeur de projets senior.  
Principaux axes de recherche: analyses intégrées de la communication et de campagnes, analyses de l'influence des médias, recherches sur les votations et les élections.

[identité]



**LAURA KOPP**

Politologue, directrice de projets.  
Principaux axes de recherche: analyse de thèmes et d'enjeux politiques, évaluations, questions de société, organisation d'enquêtes, études comparatives internationales, méthodes qualitatives, analyse de textes et de contenus, votations et élections.  
Publications en relation avec les analyses VOX et sur Internet.

[identité]



**STEPHAN TSCHÖPE**

Analyste de données / programmeur.  
Principaux axes de travail: analyses de données complexes, programmations informatiques et d'enquêtes, projections, baromètre des partis, visualisation.

[identité]



**JONAS KOCHER**

Collaborateur de projet.  
Principaux axes de travail: analyses de données statistiques, analyses des médias, visualisation.

[identité]



**SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY**

Administratrice.  
Principaux axes de travail: desktop-publishing, visualisation, administration de projets, administration de conférences.