

frei

Les besoins et les charges administratives augmentent, mais la cyberadministration stagne

La SuisseID pourrait apporter un nouvel élan

PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ETUDE «ADMINISTRATION ET
E-GOVERNMENT» DE 2010, REALISEE SUR MANDAT DE LA
CONFEDERATION ET DES CANTONS

Equipe de projet:

Lukas Golder, politologue

Stefan Agosti, politologue

Martina Imfeld, assistante de projet

Jonas Ph. Kocher, assistant de projet

Andreas Stettler, analyste de données / programmeur

Silvia Ratelband-Pally, administratrice

Simon Lanz, stagiaire



Berne, juillet 2010
Publication prévue

© gfs.bern

Principaux résultats de l'étude «Administration et E-government»

Mandat et base de données

La Confédération (Unité de stratégie informatique de la Confédération [USIC]) et les cantons (Conférence suisse des chanceliers d'Etat) ont demandé à l'institut de recherche gfs.bern de réaliser une étude sur le thème de l'administration et de la cyberadministration. L'étude devait présenter l'étendue de l'offre actuelle de cyberadministration des communes, des cantons et de la Confédération pour l'année 2010 et décrire son évolution depuis 2008. Les études consacrées à ce domaine disposent ainsi pour la première fois de séries de données comparables pour les années 2008, 2009 et 2010 et il est dès lors possible de révéler des tendances.

Le questionnaire de l'étude a été élaboré en 2008 au cours d'un atelier réunissant des représentants des trois échelons institutionnels, puis remanié en 2009 et en 2010. L'enquête a été réalisée pour l'essentiel par voie électronique. De plus, certains groupes-cibles ont été joints ultérieurement par téléphone pour fournir des précisions. Il était également possible de participer à l'enquête au moyen d'un système de téléphonie assistée par ordinateur. L'enquête s'est déroulée du 3 mai au 20 juin 2010.

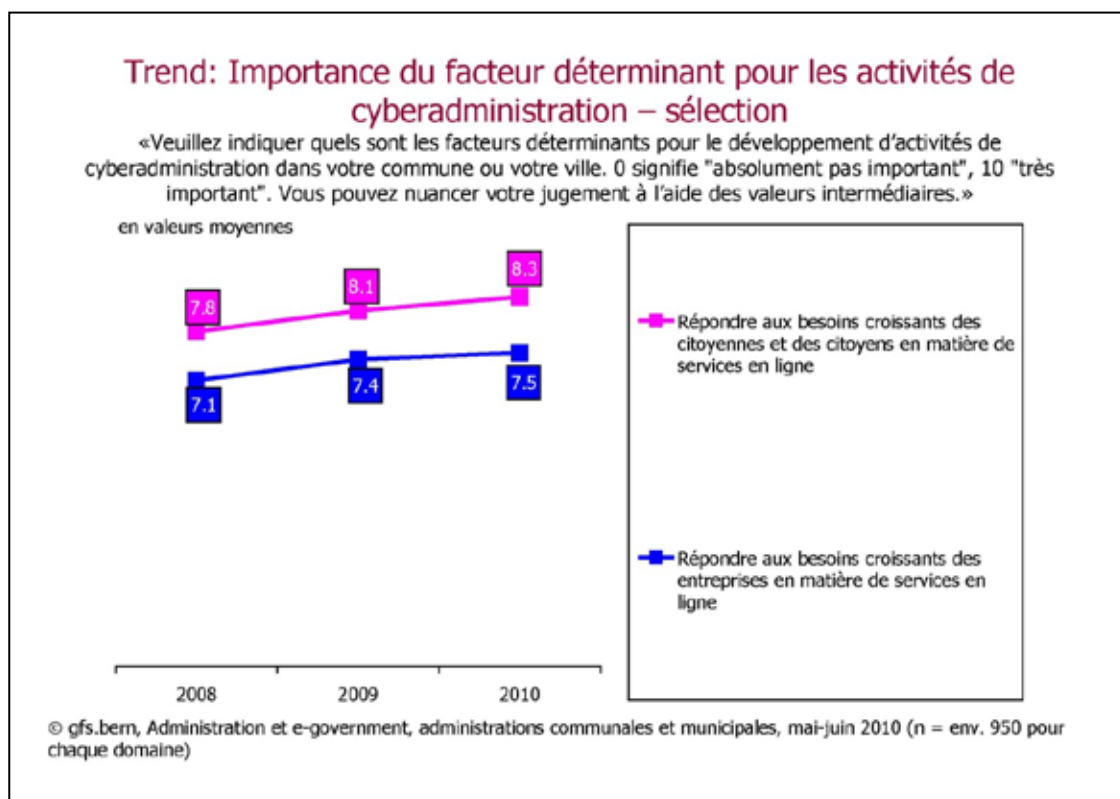
Cette requête repose sur un modèle mixte comportant des relevés exhaustifs et des relevés par échantillonnage. Sur les 72 offices fédéraux sollicités, 46 ont participé à l'enquête (taux de réponse: 64 %). Du côté des cantons, le délai de réponse a dû être prolongé d'une semaine en raison d'une participation insuffisante. Finalement, 24 cantons sur 26 ont pris part à l'enquête (taux de réponse: 92 %).

Du côté des communes, l'enquête se fonde sur un relevé exhaustif auprès des plus grandes d'entre elles, et sur un relevé par échantillonnage parmi les plus petites. Au total, 981 communes ont participé à l'enquête et le taux de réponse a dépassé toutes les attentes. Nous sommes même parvenus à améliorer légèrement le taux de réponse de l'année passée. Les données des communes ont été pondérées de manière à ce que leur classe de grandeur corresponde à la part effective de population

La demande des citoyennes et des citoyens contribue au développement de la cyberadministration dans les communes. On observe en revanche que la stratégie des cantons et des communes n'évolue guère

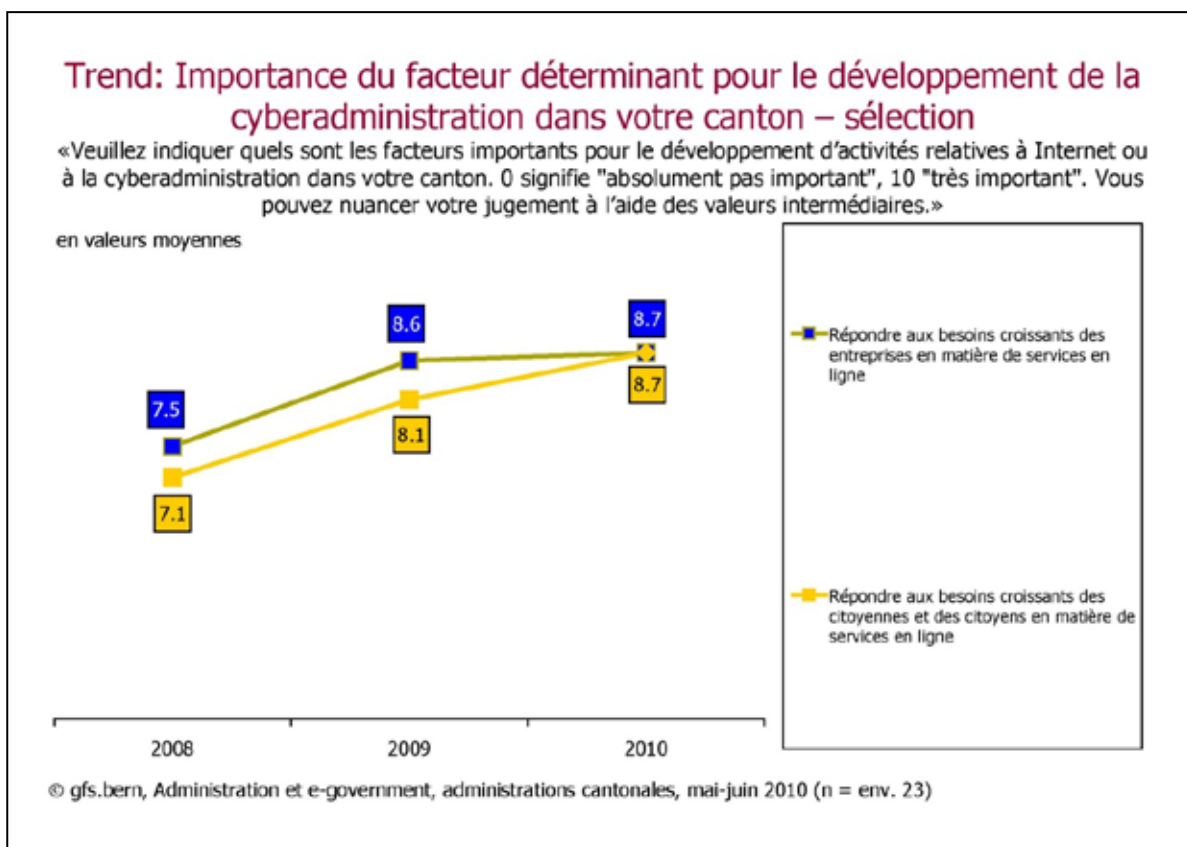
Selon les représentants communaux, les besoins des citoyennes et des citoyens en matière de services en ligne ne cessent d'augmenter. Avec un indice de 8,3 sur une échelle de 10, cette demande se situe au même niveau que l'amélioration de la qualité des services. Il en va en général de même pour les entreprises, bien que la différence entre les deux ne dépasse pas la marge d'erreur d'échantillonnage.

Graphique 1:



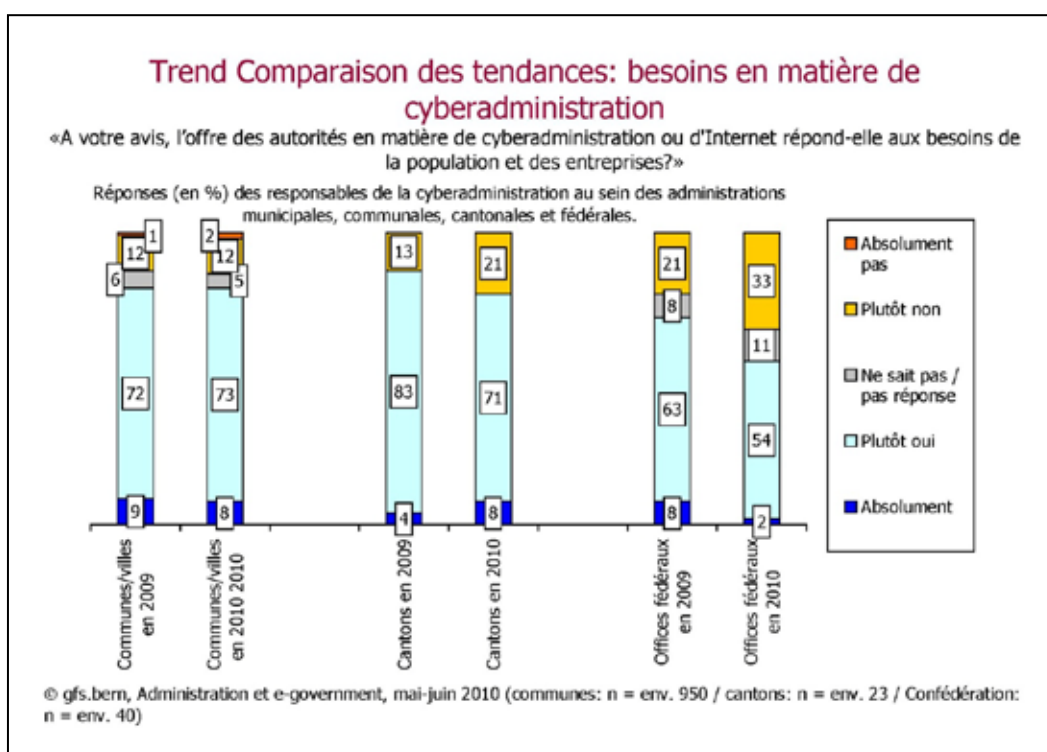
En 2009, les responsables cantonaux ont donné en général bien plus d'importance qu'en 2008 aux différents facteurs encourageant la cyberadministration. Cette situation s'est largement confirmée en 2010. Le plus souvent, les cantons n'ont cité que l'importance croissante des besoins des citoyennes et des citoyens comme facteur déterminant pour le développement de la cyberadministration.

Graphique 2:



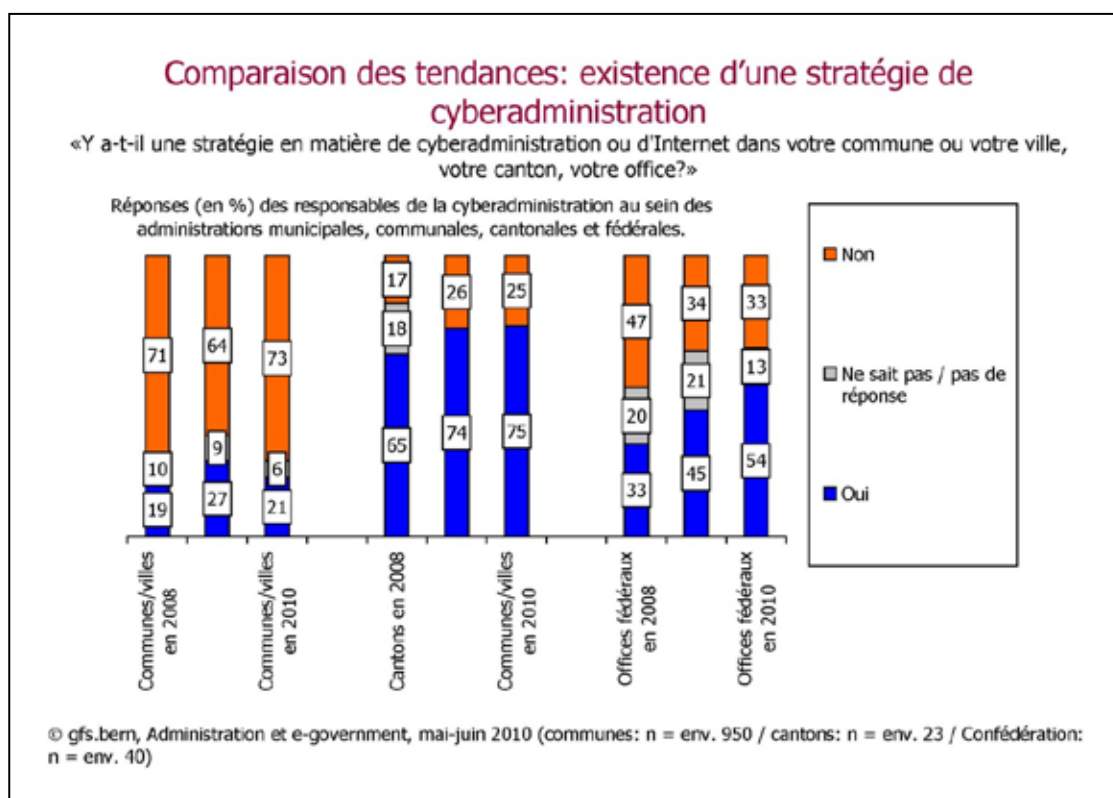
Bien que les besoins des citoyennes et des citoyens soient un facteur de développement très important pour la cyberadministration, les personnes interrogées, tout échelon étatique confondu, estiment que l'offre n'a pas été améliorée par rapport à l'année précédente. A l'échelon cantonal et fédéral, on constate même une légère augmentation du scepticisme: 21 % des cantons et un tiers des offices fédéraux pensent que l'offre ne répond pas vraiment aux besoins.

Graphique 3:



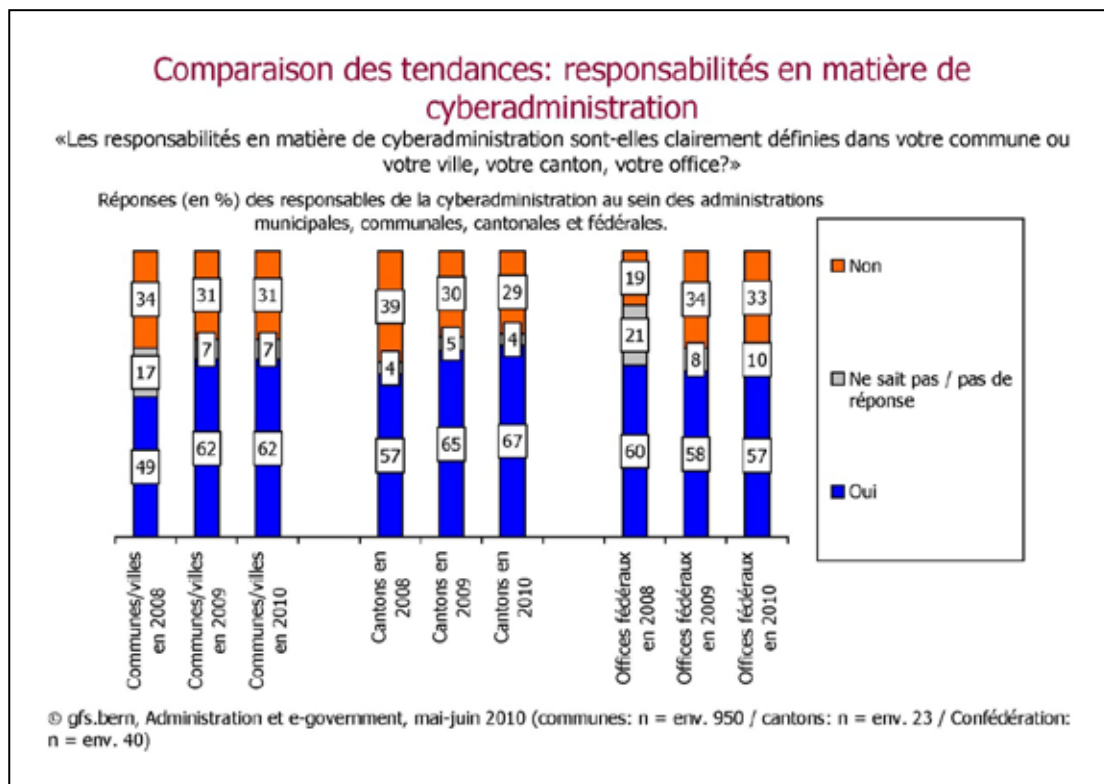
Même si la demande semble être suffisante, les communes ne s'appuient plus, ou de moins en moins, sur une stratégie commune. Les cantons restent ceux qui se basent le plus sur ce genre de stratégie, mais cette pratique ne s'est pas étendue cette année. La seule évolution clairement reconnaissable se situe du côté des offices fédéraux, dont un nombre croissant a recours à une stratégie commune.

Graphique 4:



La diffusion des normes eCH ne s'est que légèrement accrue au niveau des communes. Dans les offices fédéraux, on observe en revanche pratiquement aucun changement. La plupart des activités de contrôle de gestion n'ont pas davantage évolué en 2010. Enfin, les responsabilités ne sont pas définies plus clairement qu'en 2009. Les progrès observés entre 2008 et 2009 dans les cantons et les communes n'ont pas été poursuivis.

Graphique 5:

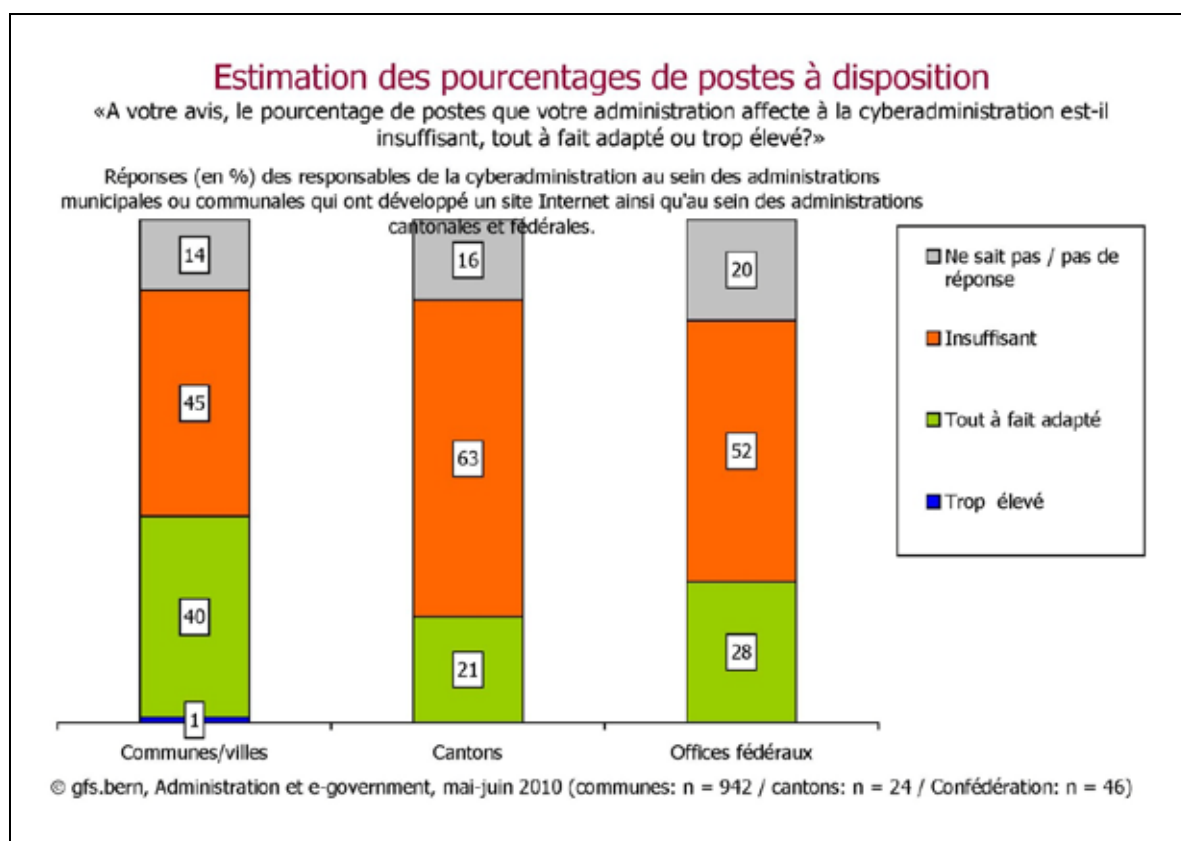


La situation relative au personnel chargé de la cyberadministration n'a pas beaucoup évolué dans les communes et les cantons. En règle générale, les ressources restent très limitées. La cyberadministration représente au moins un poste à plein temps dans la moitié des cantons et au moins un poste à mi-temps dans la moitié des communes. Elle occupe rarement plus d'une personne.

Par contre, les ressources humaines se sont accrues au niveau fédéral. Ce n'est également qu'à cet échelon que les responsabilités semblent être clairement définies. L'année précédente, un tiers des personnes interrogées au sein de l'administration fédérale ne pouvait pas donner de réponse définitive à cette question.

La situation relative au personnel continue de faire l'objet d'une grande insatisfaction dans les trois niveaux institutionnels. C'est dans les cantons que l'on note le mécontentement le plus élevé. Les communes sont quant à elles largement satisfaites, bien que les plus petites d'entre elles n'ont pratiquement pas l'effectif nécessaire au développement de la cyberadministration.

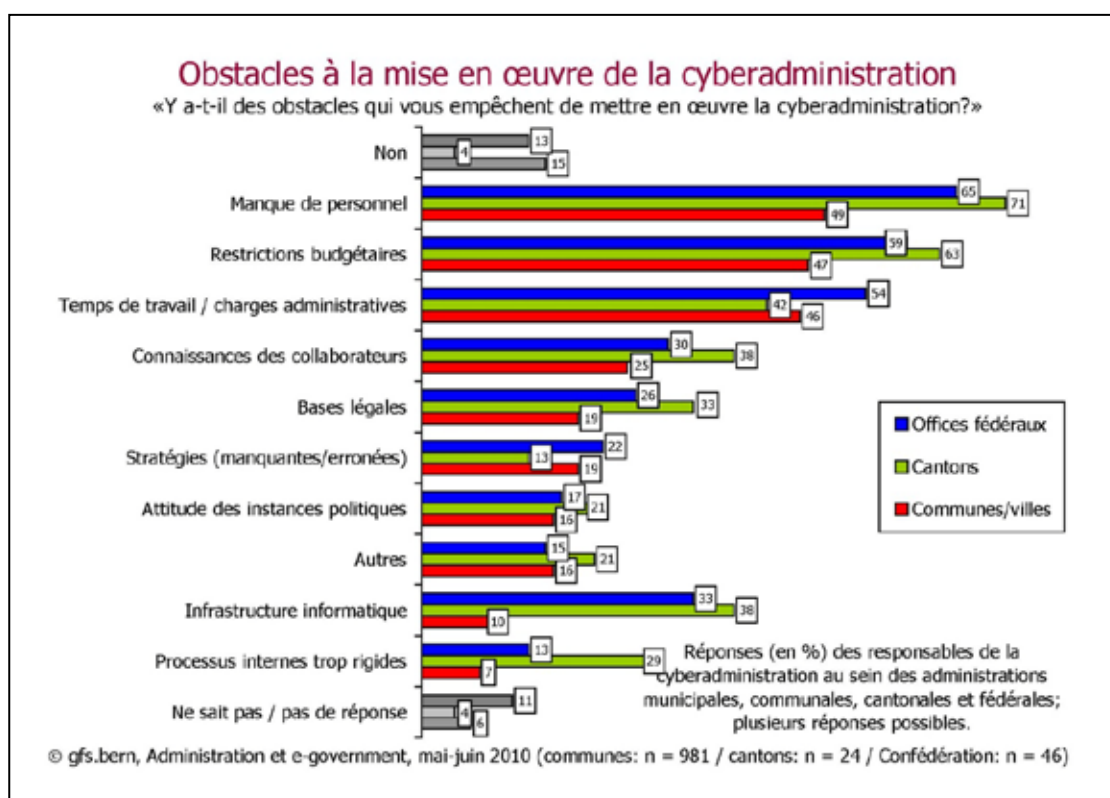
Graphique 6:



De l'avis des participants à l'enquête, le principal obstacle au développement de la cyberadministration dans les communes reste le manque de personnel, qui arrive juste devant les restrictions budgétaires.

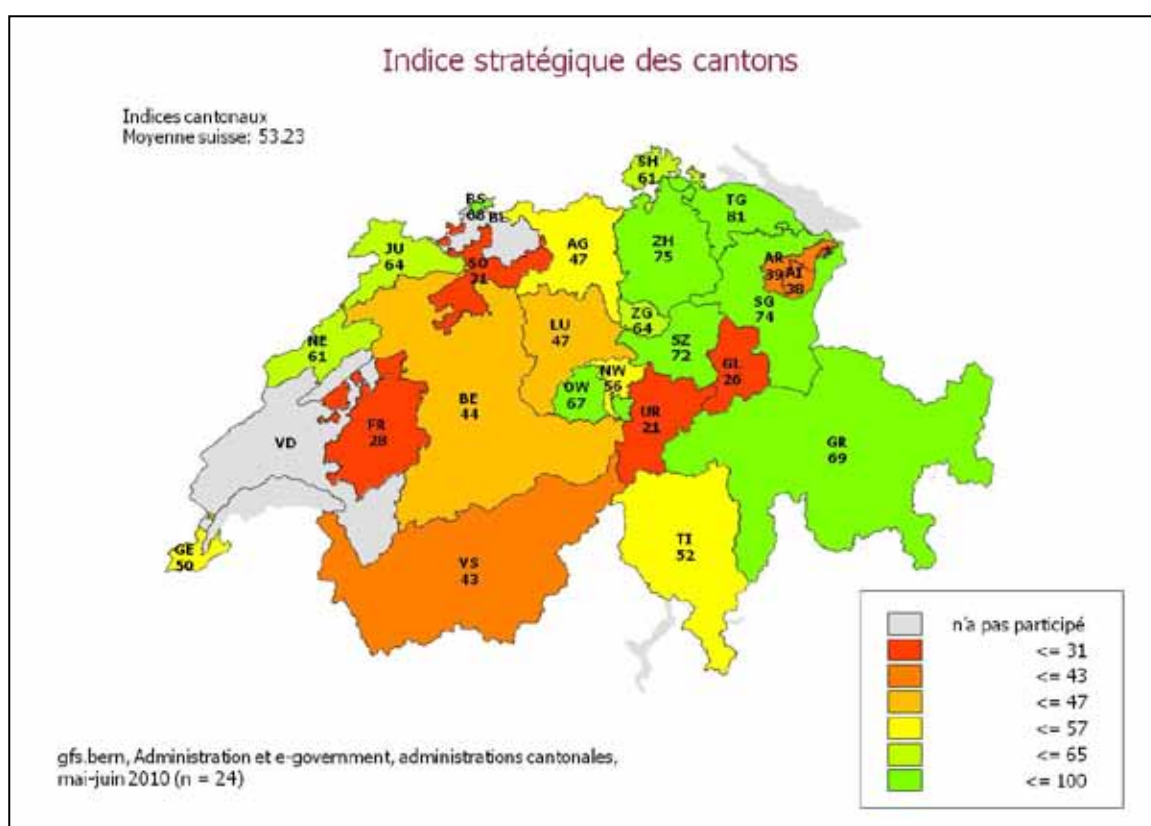
Le temps de travail nécessaire et les charges administratives sont également de plus en plus cités comme obstacle, et ce au même titre que le manque de personnel et les restrictions budgétaires. Bien que la systématisation soit déterminante pour l'évolution de la cyberadministration, le risque que les charges de gestion augmentent au détriment de la mise en œuvre est réel dans les communes. Il en va de même pour les cantons et la Confédération. Le besoin de directives et de soutien de la part des niveaux supérieurs s'oriente clairement vers la mise en œuvre et non l'administration.

Graphique 7:



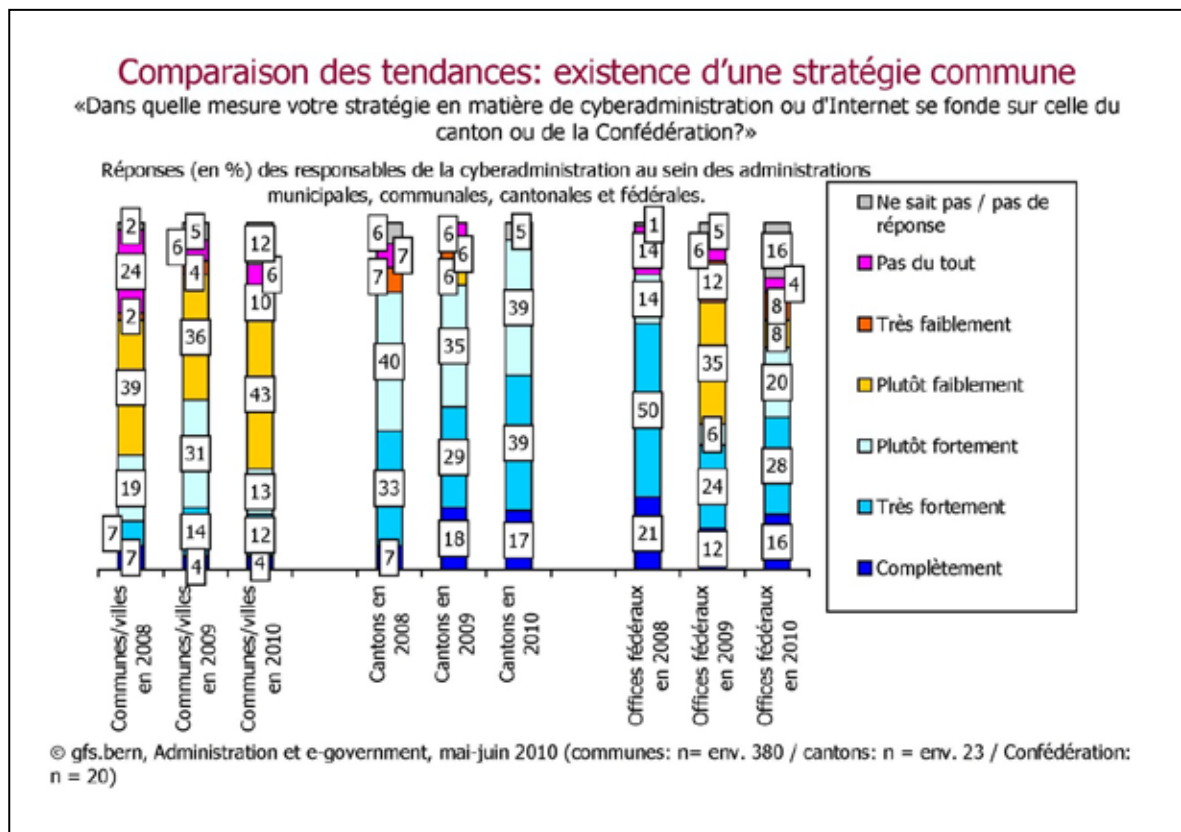
La synthèse des principaux indicateurs relatifs à la stratégie montre que de nombreux cantons de Suisse orientale ou centrale obtiennent de meilleurs résultats que les autres. Dans ces cantons, les objectifs stratégiques sont comparativement bien satisfaits. Saint-Gall, Zurich et Thurgovie présentent le meilleur indice stratégique. L'indice des cantons de Soleure, de Fribourg, d'Uri et de Glaris est nettement au-dessous de la moyenne, tandis que celui du Valais, de Berne, de Lucerne et d'Appenzell Rhodes-Intérieures et Rhodes-Extérieures se situe légèrement au-dessous de la moyenne.

Graphique 8:



Les petites communes n'appliquent toujours pas de stratégie systématique. Elles ne s'appuient que très peu sur une stratégie commune ou des directives précises et n'affectent pratiquement pas de personnel à la cyberadministration. Le risque subsiste donc toujours que les directives sur la protection des données ou les normes ne soient pas respectées.

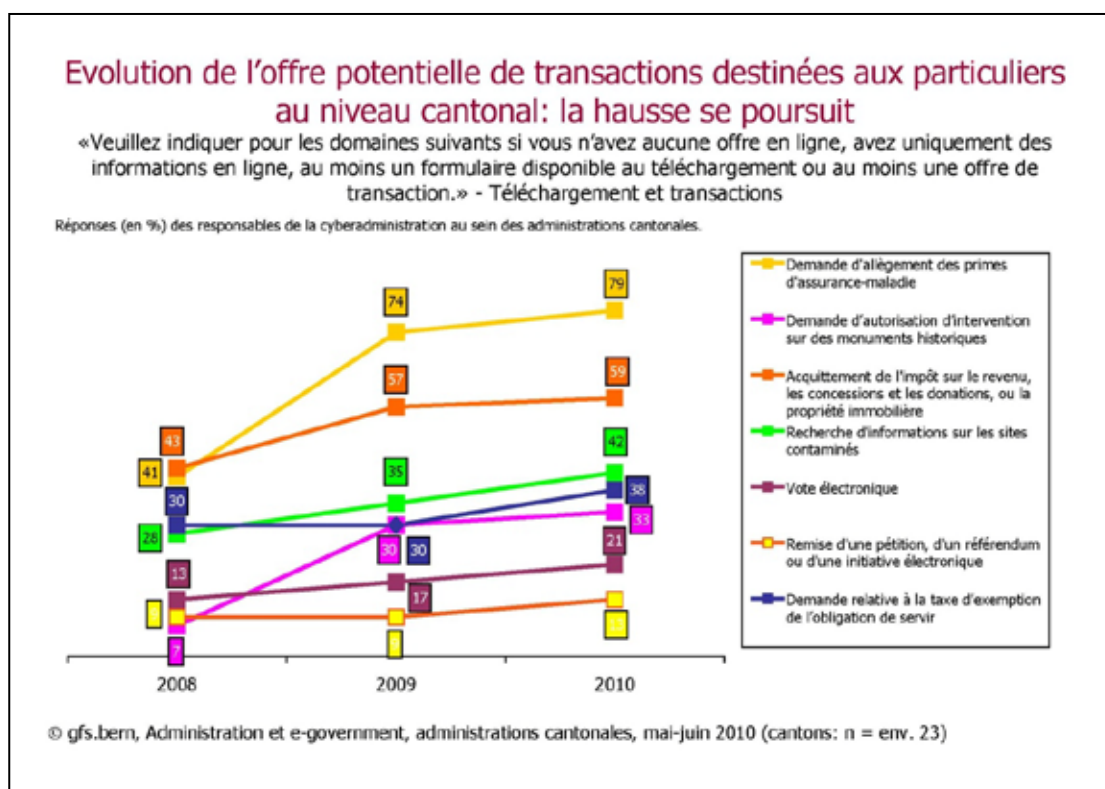
Graphique 9:



Développement de la qualité de l'offre au niveau cantonal et statu quo dans les petites communes

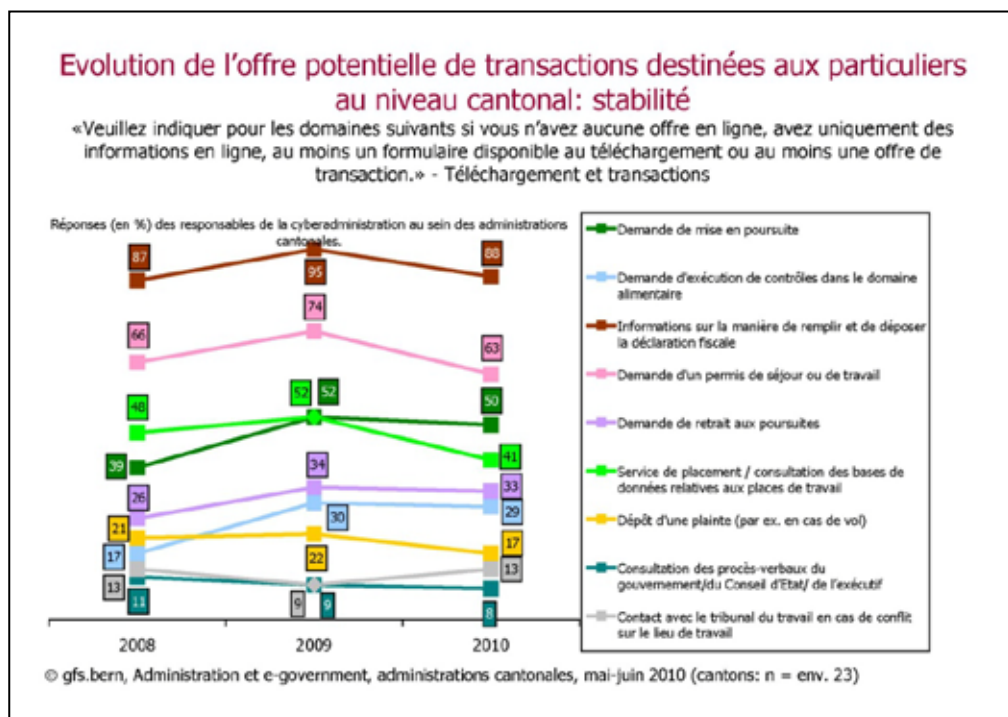
Pour la plupart des offres examinées dans le cadre de l'enquête, on ne constate aucune tendance notable à l'extension de ces dernières. Au niveau cantonal, l'offre de transactions s'est étoffée entre 2008 et 2009 et s'est en général maintenue en 2010. Il apparaît toutefois que l'année 2010 sera marquée par un statu quo ou une très légère tendance au développement de l'offre. Par exemple, le vote électronique, très peu exploité dans certains cantons, progresse légèrement tout comme les informations sur les sites contaminés.

Graphique 10:



Pour de nombreuses offres, on ne constate pas de réelle évolution entre 2008 et 2010. Il n'y a pas de développement sensible des transactions et il est possible que les chiffres de 2009 soient trop élevés du fait que deux cantons en particulier n'ont pas participé à l'enquête.

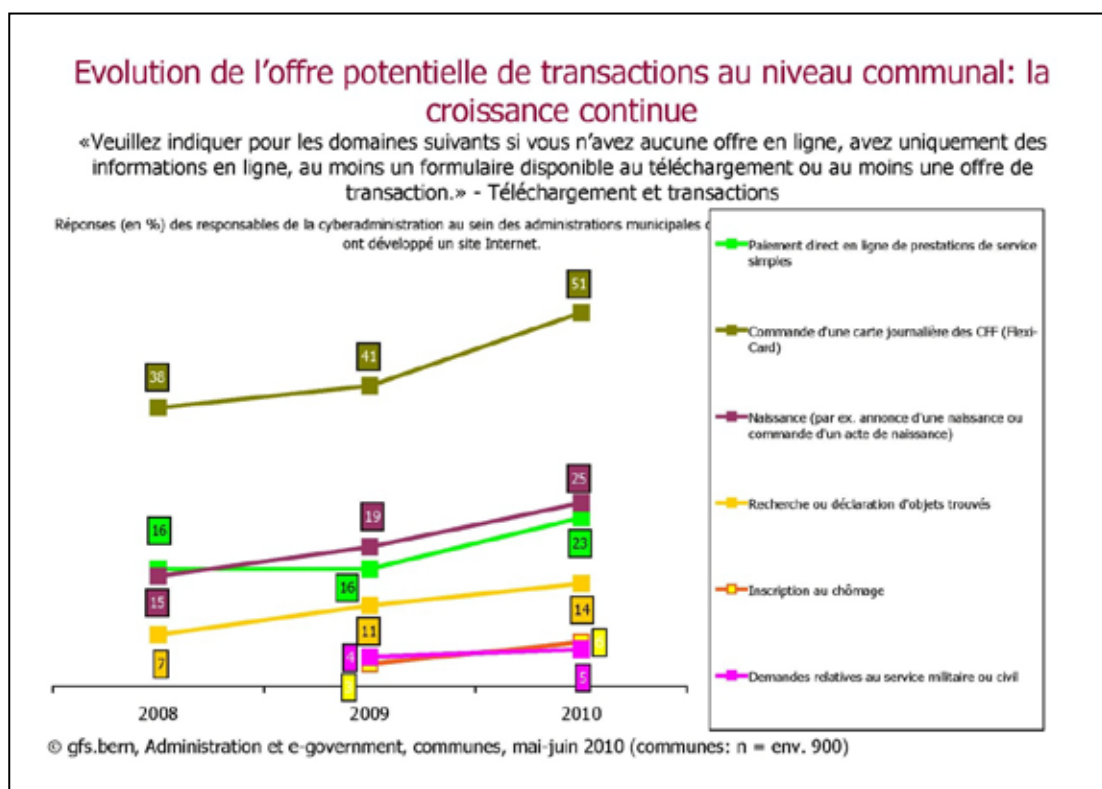
Graphique 11:



Dans la grande majorité des cantons, quelques offres, à savoir la déclaration fiscale, les demandes de bourses d'études ou les demandes d'allègement des primes d'assurance-maladie, sont effectivement mises en œuvre.

Au niveau des communes, le nombre d'offres qui ont tendance à se développer est également faible. Actuellement, seules les cartes journalières des CFF (Flexi-Card) sont proposées par la grande majorité des communes. Les offres qui concernent les naissances, le chômage ou le service militaire ont été développées. Par ailleurs, le paiement direct est également plus répandu que l'année précédente. Pour les communes, on ne peut toutefois pas parler d'un développement qualitatif des transactions. Les données enregistrées contredisent donc les affirmations selon lesquelles 73 % des communes, 83 % des offices fédéraux et même l'ensemble des cantons prévoient une extension de l'offre Internet.

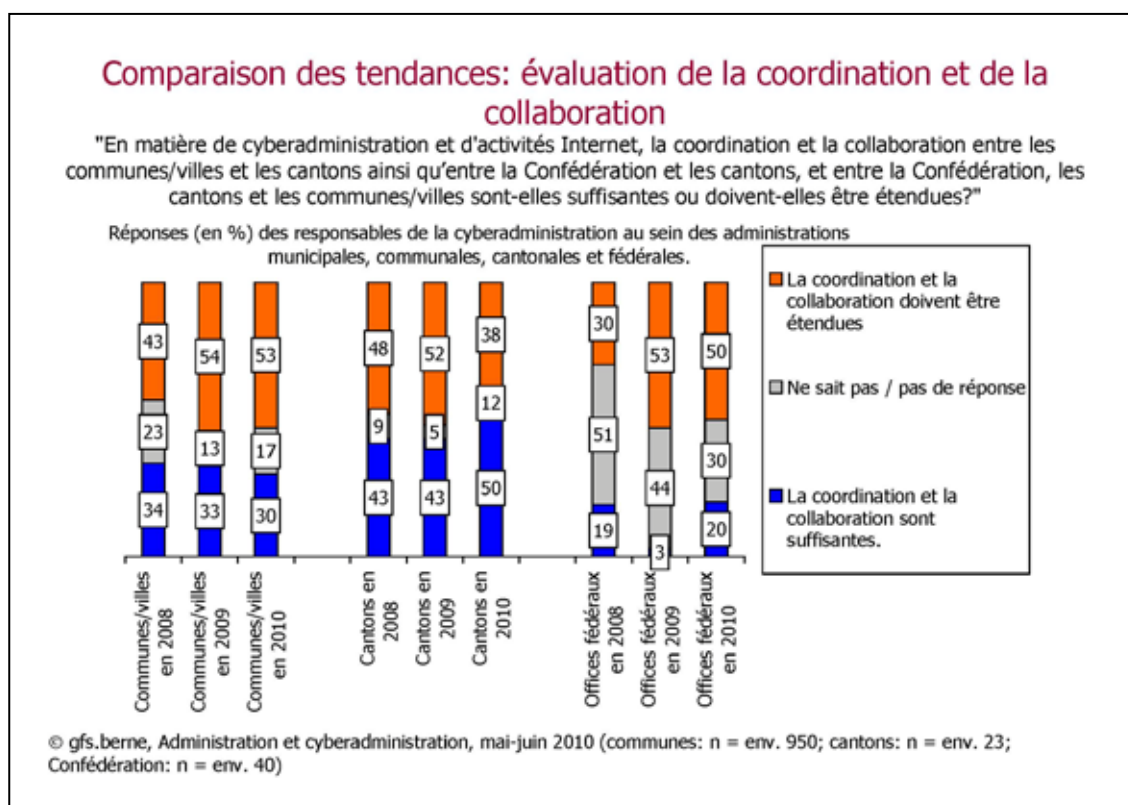
Graphique 12:



Amélioration de la coopération au niveau cantonal

En général, on ne constate que peu de changements en ce qui concerne la stratégie. Toutefois, au niveau des cantons, un indicateur important a légèrement évolué de manière positive: la moitié des cantons considère désormais que la coordination est suffisante. Mais celle-ci reste toujours mal notée par les autres niveaux étatiques.

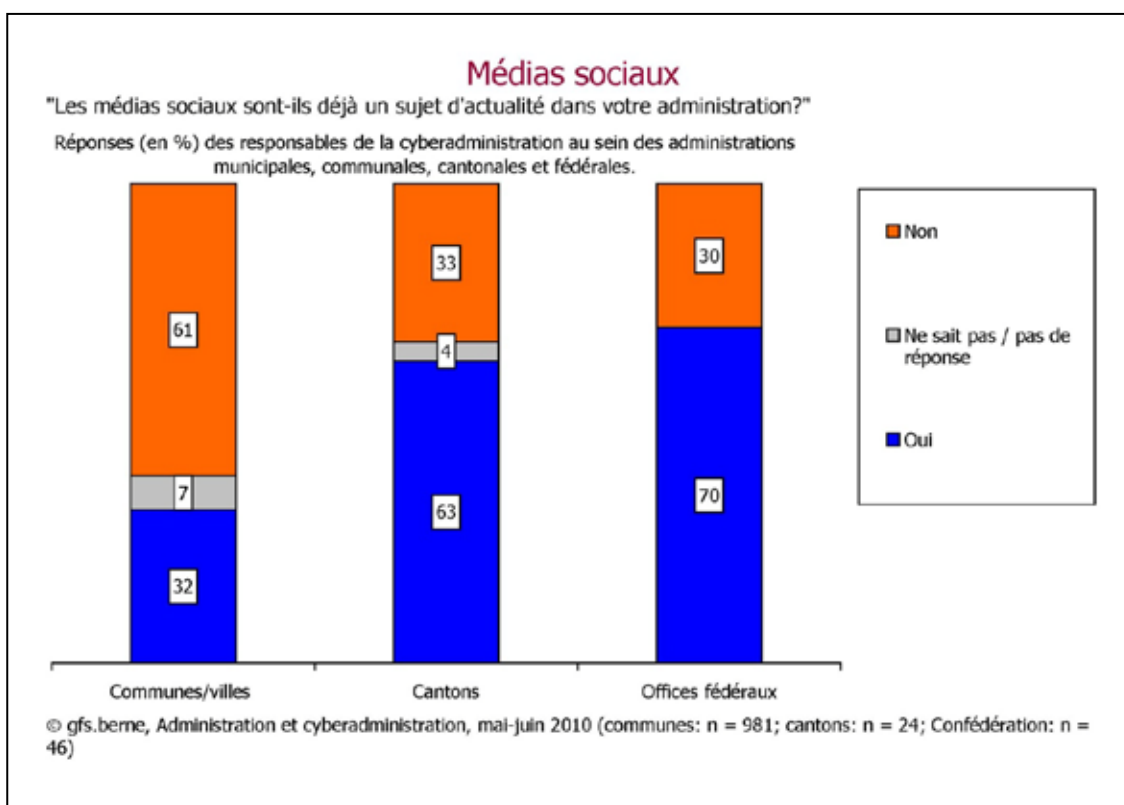
Graphique 13:



Médias sociaux et SuisselD: des thèmes importants pour l'avenir. Partenariat public-privé en perte de vitesse

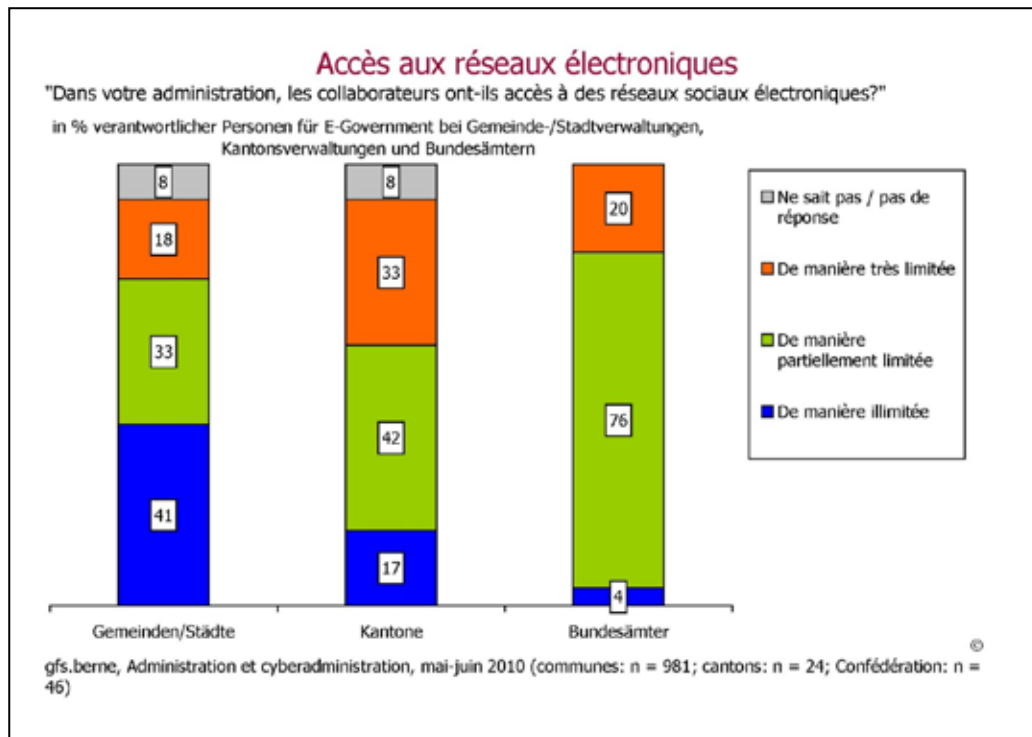
Les médias sociaux représentent un thème important de la cyberadministration. Un tiers des communes et quasiment deux tiers des cantons et des offices fédéraux sont concernés. Toutefois, seuls 5 % des communes de moins de 1000 habitants s'intéressent à ce sujet.

Graphique 14:



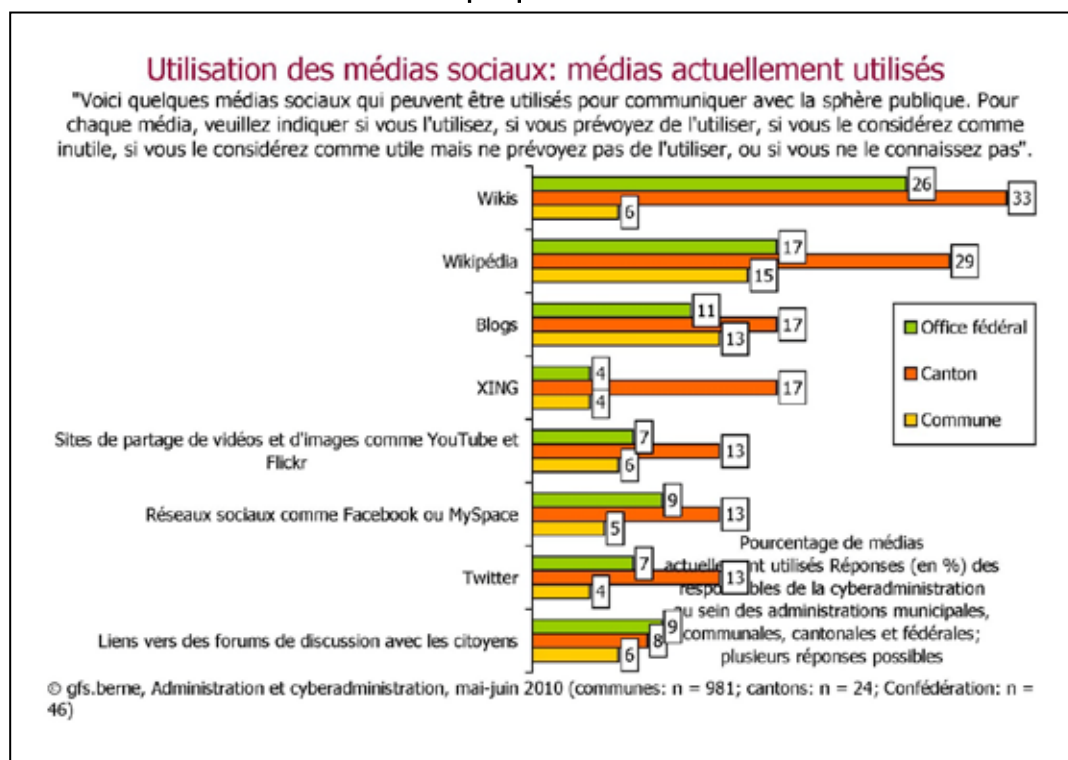
Pourtant, c'est justement dans les petites communes que l'accès aux médias sociaux est à peine réglementé.

Graphique 15:



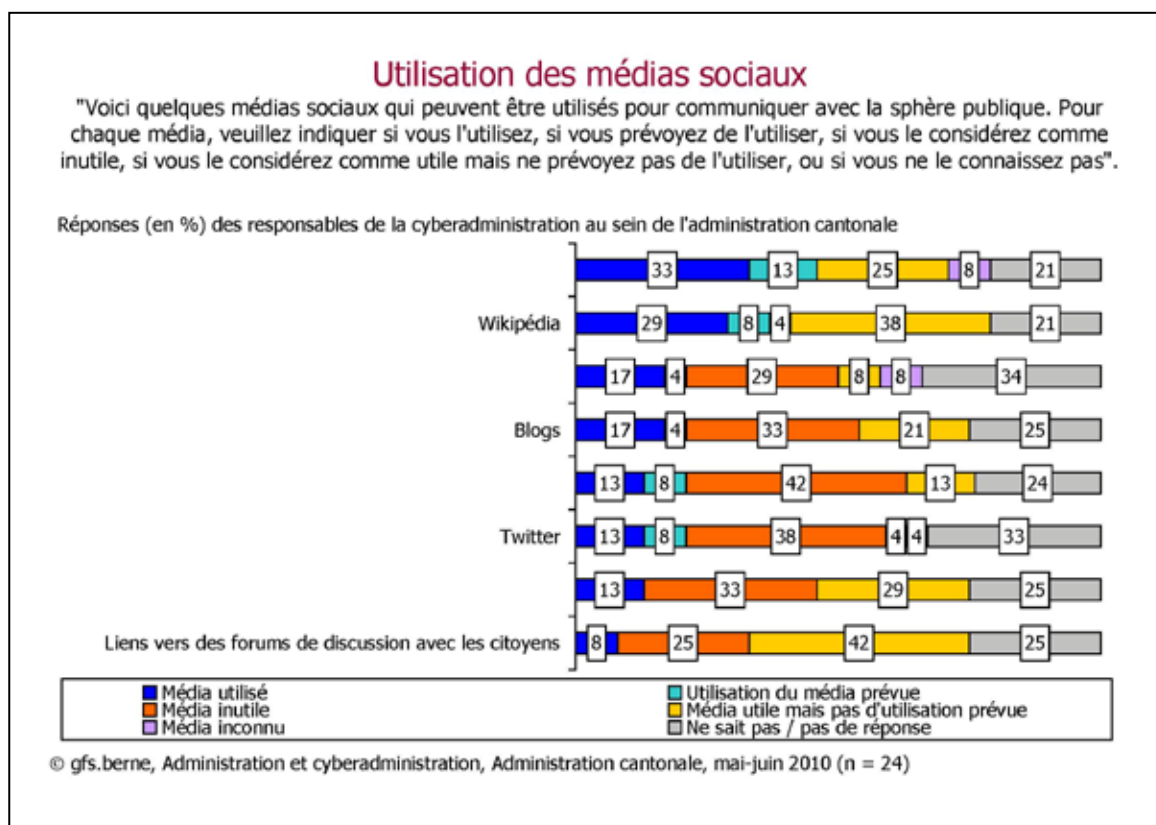
Au niveau cantonal, Wikipédia et les wikis sont relativement utilisés, ainsi que, dans une moindre mesure, le réseau XING et les blogs. Cependant, parmi toute la palette de médias sociaux, aucun ne se distingue particulièrement.

Graphique 16:



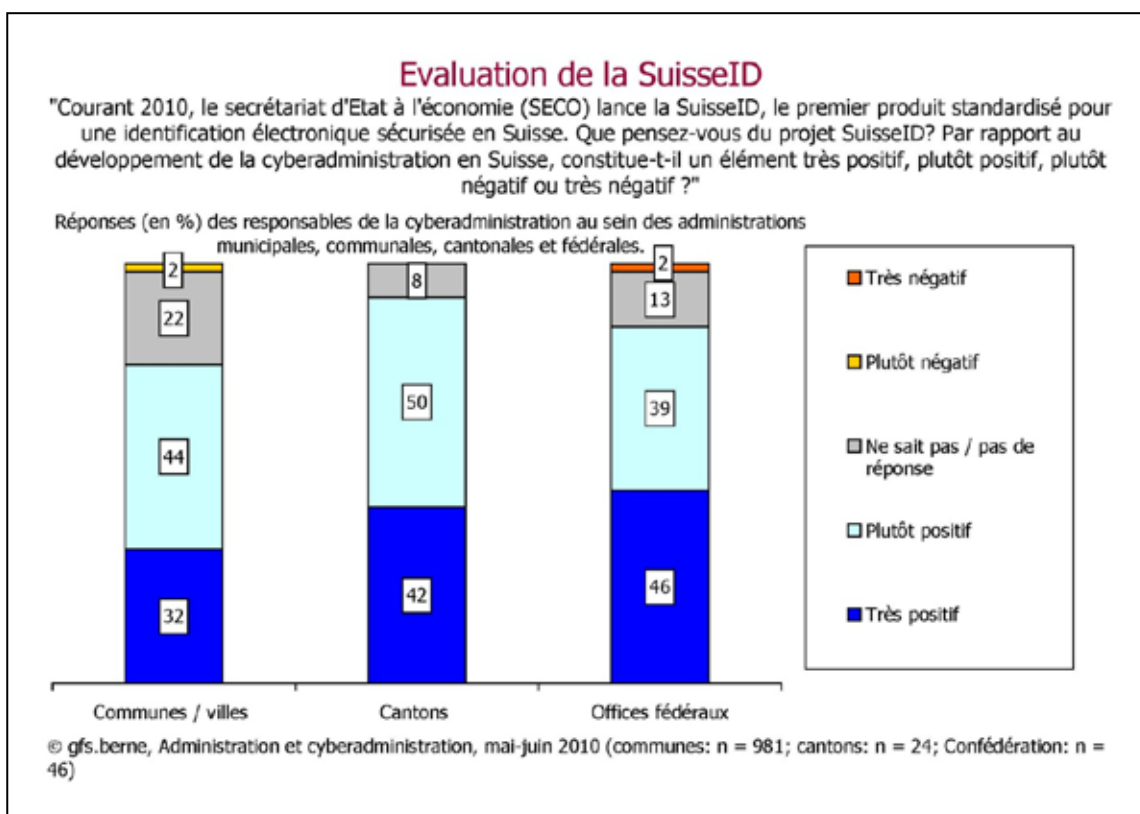
Une extension plus large des médias sociaux ne semble pas très vraisemblable. Aux trois niveaux de l'Etat, peu de projets supplémentaires sont prévus et parmi les personnes interrogées, beaucoup émettent encore des doutes sur le sens et l'intérêt des médias sociaux pour la cyberadministration.

Graphique 17:



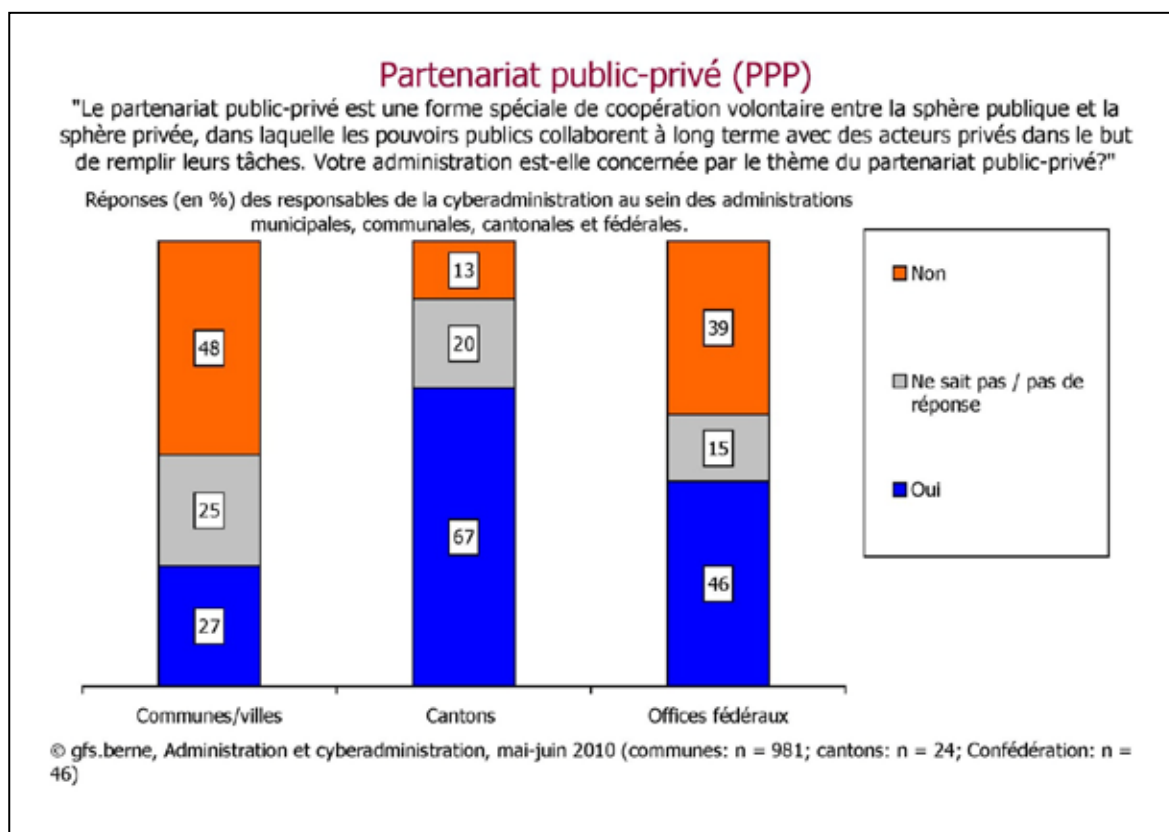
La SuisseID semble être un thème encore plus central: 71 % des communes, 96 % des cantons et 93 % des offices fédéraux en ont déjà entendu parler. En général, dans le cadre du développement de la cyberadministration en Suisse, la SuisseID est perçue positivement, voire très positivement par une grande partie des personnes interrogées. L'opinion générale semble donc largement s'accorder quant au sens et à l'intérêt de ce projet fédéral.

Graphique 18:



Les projets PPP en tant que moyen de coopération volontaire entre les pouvoirs publics et les acteurs privés perdent en importance. Toutefois, deux tiers des cantons s'intéressent à la question. Mais seul un quart des cantons a déjà concrétisé de tels projets et quasiment aucune commune ne l'a encore fait.

Graphique 19:



Hypothèses de travail

Nous formulons les six hypothèses de travail suivantes, qui serviront de base de discussion lors des échanges avec nos clients.

Hypothèse de travail 1:

Après une première étape de systématisation et de développement de l'offre, la cyberadministration évolue maintenant plutôt en arrière-plan. On attend des instances supérieures qu'elles proposent des solutions concrètes pour soutenir et garantir la mise en œuvre de la cyberadministration au niveau national.

Hypothèse de travail 2:

Actuellement, l'enrichissement de l'offre en matière de cyberadministration est quasiment nul. Bien qu'en amont, les administrations planifient et organisent le développement de la cyberadministration, celui-ci stagne au niveau de l'interface avec la population.

Hypothèse de travail 3:

Le rôle des petites communes au sein du système global de la cyberadministration demeure problématique et peu systématisé. Si des solutions de transactions standardisées sont souhaitées, elles doivent être introduites sans que cela n'entraîne de charges administratives supplémentaires.

Hypothèse de travail 4:

Beaucoup de projets et de nouveaux thèmes voient le jour dans le domaine de la cyberadministration. Or, il est nécessaire de se concentrer sur les besoins réels, car, selon les personnes interrogées, ceux-ci augmentent tant pour les entreprises que pour la population et l'élargissement de l'offre est

prévu à un niveau quasiment national. Par ailleurs, les stratégies et les campagnes mises œuvre par le passé ont amené trop peu de résultats concrets.

Hypothèse de travail 5:

Les médias sociaux sont un exemple typique du développement actuellement observé dans le domaine de la cyberadministration. Ce thème fait l'objet de discussions et est généralement considéré comme un élément important de la cyberadministration. Toutefois, le sens et l'intérêt des médias sociaux ne sont pas reconnus de façon unanime. Une réglementation adéquate fait souvent défaut et, pour l'instant, peu sont mis en œuvre.

Hypothèse de travail 6:

La SuisseID représente quant à elle un projet concret, qui peut faire figure de proue dans le développement de la cyberadministration. Sa mise en place permet de poser un regard optimiste sur un développement futur de la cyberadministration qui fasse sens et qui soit pertinent au niveau stratégique.