

La cyberadministration progresse dans les cantons, mais le manque de personnel la ralentit



Administration et e-government 2012: l'essentiel en bref

Etude commandée par l'Unité de pilotage
informatique de la Confédération (UPIC)

Equipe de projet

Lukas Golder, politologue et spécialiste des médias

Martina Imfeld, politologue

Cindy Beer, sociologue

Stephan Tschöpe, collaborateur scientifique

Meike Müller, assistante de projet

Andreas Stettler, solutions Web

Sarah Deller, administration

Table des matières

L'ESSENTIEL EN BREF	3
Mandat et base de données	3
Principaux résultats	3
ANNEXE	17
L'équipe de gfs.bern	17

L'essentiel en bref

Mandat et base de données

L'Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC) a chargé l'institut de recherche gfs.bern de réaliser une nouvelle enquête sur le thème «Administration et e-government». Celle-ci entend analyser l'offre actuelle de cyberadministration des communes, des cantons et de la Confédération et décrire l'évolution depuis 2008. Le questionnaire a été conçu de telle sorte que les données soient comparables pour les trois niveaux administratifs, même si les questions sont spécifiques à l'autorité ou à l'office concernés.

L'enquête a été réalisée en ligne entre le 7 mai et le 26 juin 2012. Elle repose sur un mélange de relevés exhaustifs et de relevés par échantillonnage. Sur les 73 offices sollicités, 37 ont répondu (taux de réponse: 51 %), contre 46 en 2010. Du côté des cantons, 23 ont pris part à l'enquête sur les 26 contactés (taux de réponse: 88 %), soit un canton de moins qu'en 2010, mais celui de Vaud a rejoint les participants. En revanche, Bâle-Campagne s'est de nouveau abstenu de toute réponse et les cantons de Fribourg et du Jura ont fait de même cette année.

Principaux résultats

Nous avons tout d'abord examiné les activités de contrôle de gestion et les obstacles à la mise en œuvre de la cyberadministration, puis la stratégie et les responsabilités dans ce domaine. Nous avons ensuite évalué en détail l'offre de prestation actuelle, les besoins et le soutien en matière de cyberadministration et analysé la collaboration entre les différents échelons administratifs. Enfin, nous nous sommes intéressés aux médias sociaux et aux données publiques (*open data*).

Recul du pourcentage de postes à disposition pour la cyberadministration

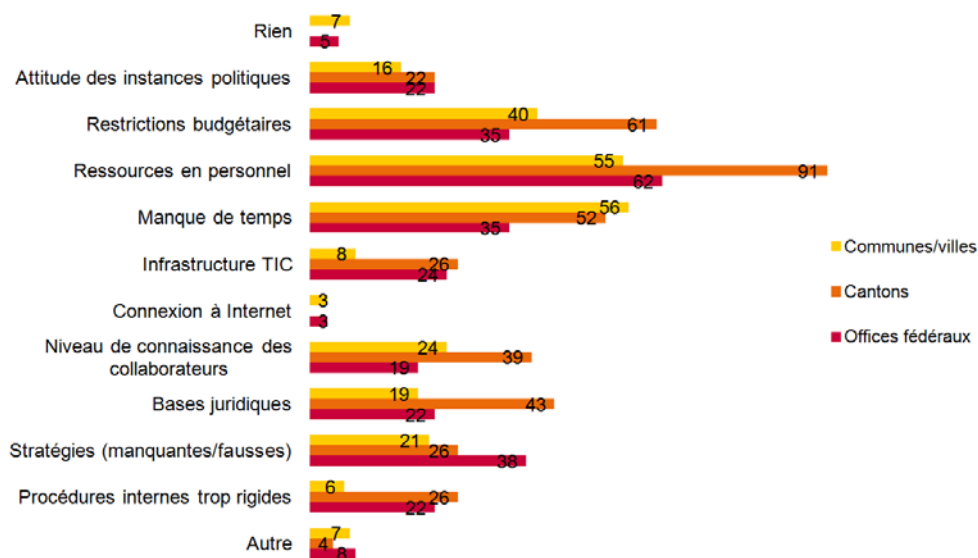
L'analyse des propres tâches de contrôle de gestion révèle que les cantons assurent davantage la qualité des activités de cyberadministration. Il est toutefois étonnant de constater que dans toutes les unités administratives, l'adaptation de l'offre de cyberadministration à la demande suscite moins d'intérêt qu'en 2010.

En ce qui concerne la mise en œuvre de la cyberadministration, le manque de personnel constitue clairement un problème, en particulier dans les administrations cantonales.

Comparaison : obstacles à la mise en œuvre de la cyberadministration

«Qu'est-ce qui vous complique le plus la mise en œuvre de e-government?»

Réponse (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux. Plusieurs réponses possibles.



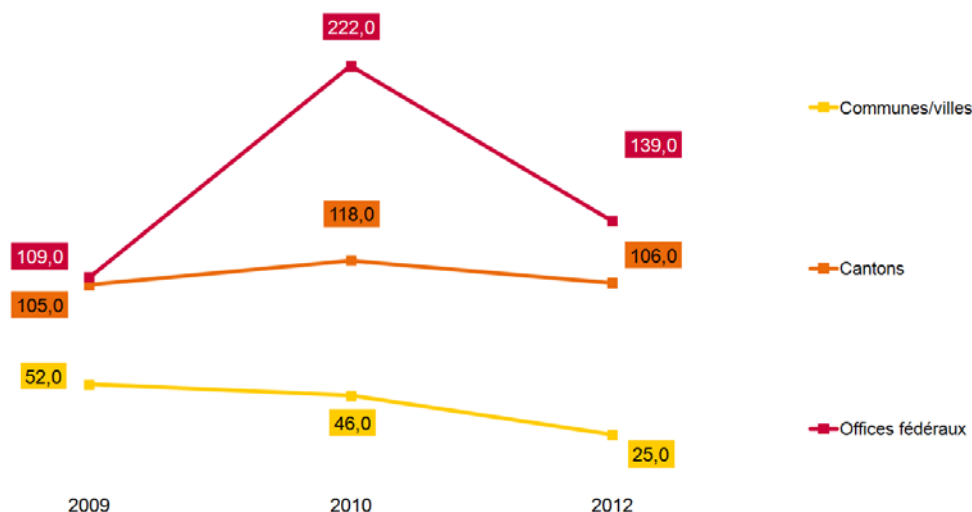
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

De manière générale, le pourcentage de postes à disposition pour la cyberadministration a reculé à tous les niveaux. Bien que la baisse soit la plus forte à la Confédération, les administrations cantonales semblent surtout rencontrer les principales difficultés. En moyenne, un poste à plein temps n'est guère suffisant.

Comparaison de tendances: pourcentage de postes – valeurs moyennes

«Dans votre administration, quel pourcentage des postes de travail est disponible pour des questions d'e-government?»

Valeurs moyennes (réponses positives uniquement) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux.



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = env. 40)

Potentiel de l'amélioration de la connaissance des bases légales – les cantons restent les précurseurs sur le plan stratégique

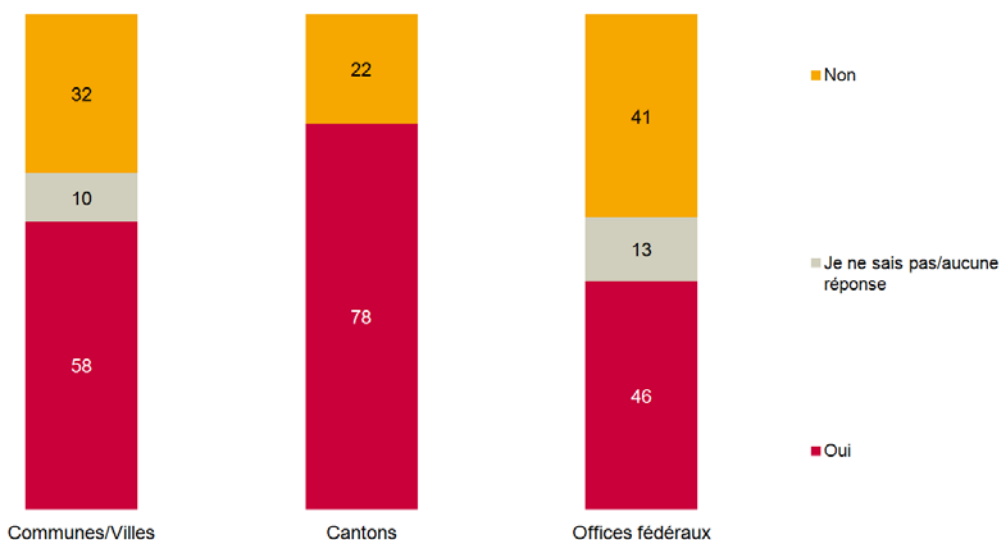
En termes de contenu, la connaissance des bases légales présente un net potentiel d'amélioration. Celles-ci suscitent souvent l'incertitude, notamment pour les dispositions des autres niveaux administratifs. C'est particulièrement le cas à la Confédération, où la définition des responsabilités en matière de cyberadministration est, par ailleurs, moins claire que dans les communes et les cantons.

Graphique 3

Comparaison: responsabilités en matière de cyberadministration

«Dans votre commune/ville, canton ou office, les responsabilités dans le domaine de l'e-government sont-elles clairement définies?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



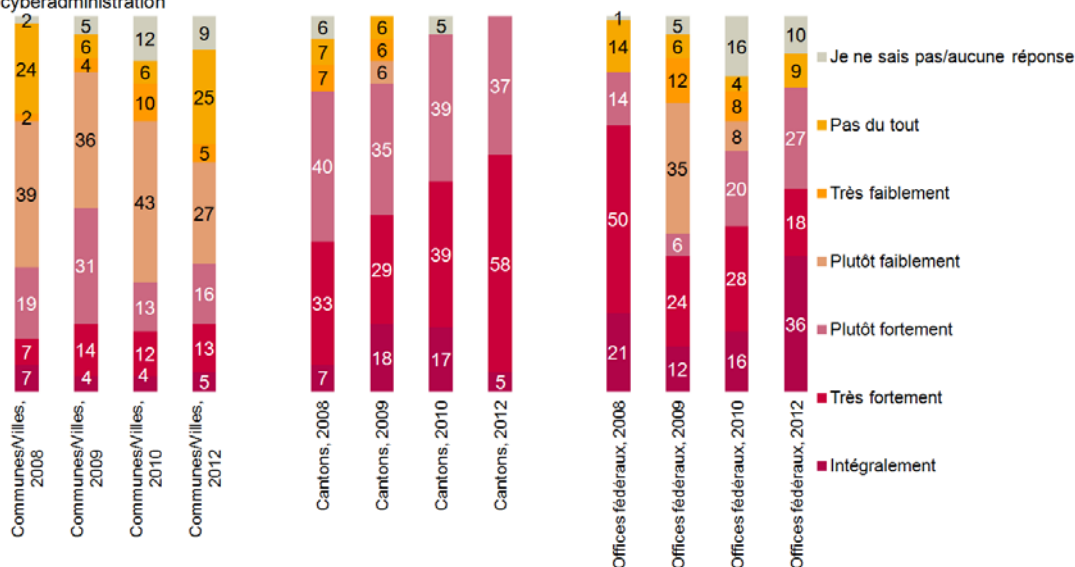
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

Concernant l'existence d'une stratégie de cyberadministration, les cantons sont et demeurent des pionniers. Dans les communes et à la Confédération, moins de personnes indiquent que leurs activités relèvent d'une stratégie. Les communes se basent nettement moins sur une stratégie commune de cyberadministration.

Comparaison de tendance: existence d'une stratégie commune

«Dans quelle mesure celle-ci s'appuie-t-elle sur la stratégie d'e-government de la Suisse/de votre canton?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux qui ont une stratégie de cyberadministration



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 380/cantons = env. 23/Confédération = 20)

Les cantons sont également des précurseurs quant à l'existence de prescriptions sur le respect des normes eCH dans les projets de cyberadministration. Les administrations cantonales montrent la voie en matière de stratégie de cyberadministration.

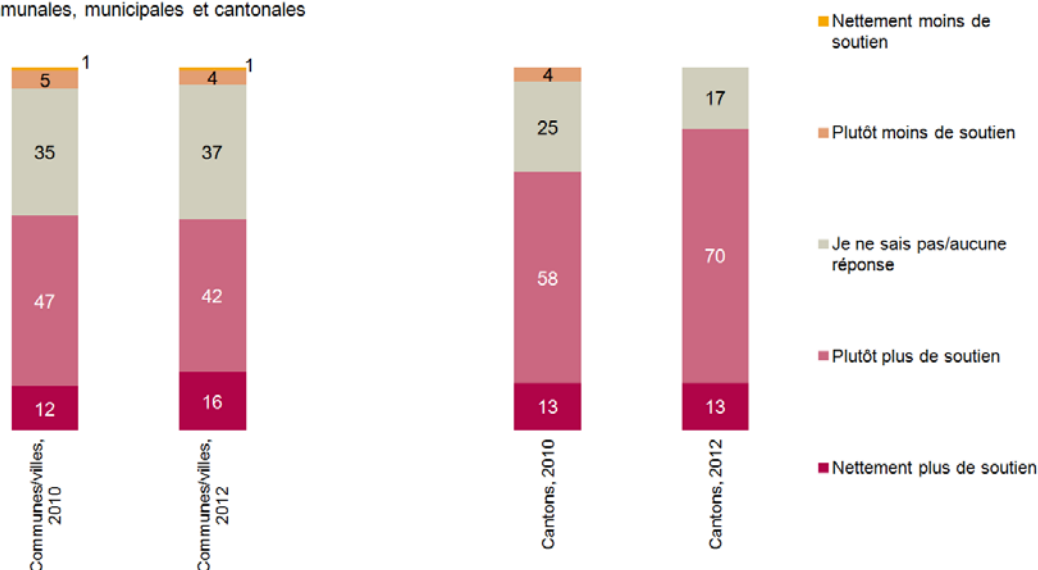
Activités de cyberadministration souvent liées à une amélioration des prestations. Recul de la satisfaction concernant l'offre et le soutien de la Confédération

Même si les administrations tendent à se sentir correctement soutenues par leurs supérieurs politiques, une assistance accrue des «échelons supérieurs» est souhaitée.

Comparaison des tendances: soutien du canton/de la Confédération

«Souhaitez-vous, au sein de la commune/des autorités municipales/cantonales, que le canton/la Confédération apporte nettement plus de soutien, plutôt plus de soutien, plutôt moins de soutien ou nettement moins de soutien en matière d'e-government?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales et cantonales



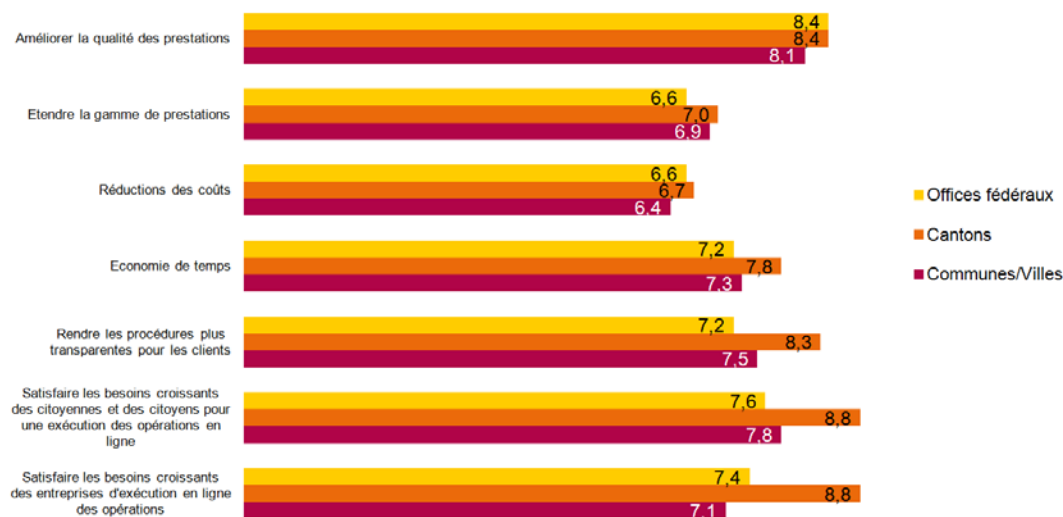
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23)

La collaboration entre les différents niveaux administratifs recèle un potentiel d'amélioration; le soutien au sein de chaque unité administrative est, quant à lui, satisfaisant. Toutefois, la satisfaction relative à celui-ci a fortement diminué dans les offices fédéraux, ce qui pourrait expliquer partiellement la participation plus faible à l'enquête par rapport à 2010. De manière générale, l'importance des déclencheurs pour les activités de cyberadministration demeure stable, à un niveau élevé. Celles-ci semblent découler principalement d'une amélioration de la qualité des prestations à tous les niveaux de l'Etat.

Comparaison: importance du déclencheur pour les activités de cyberadministration (1)

«Veuillez nous indiquer quels déclencheurs sont importants pour favoriser les activités d'e-government de votre commune/ville, canton ou office. 0 signifie «pas du tout important»; 10 «extrêmement important». Avec les valeurs intermédiaires, vous pouvez nuancer votre avis.»

Moyennes des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

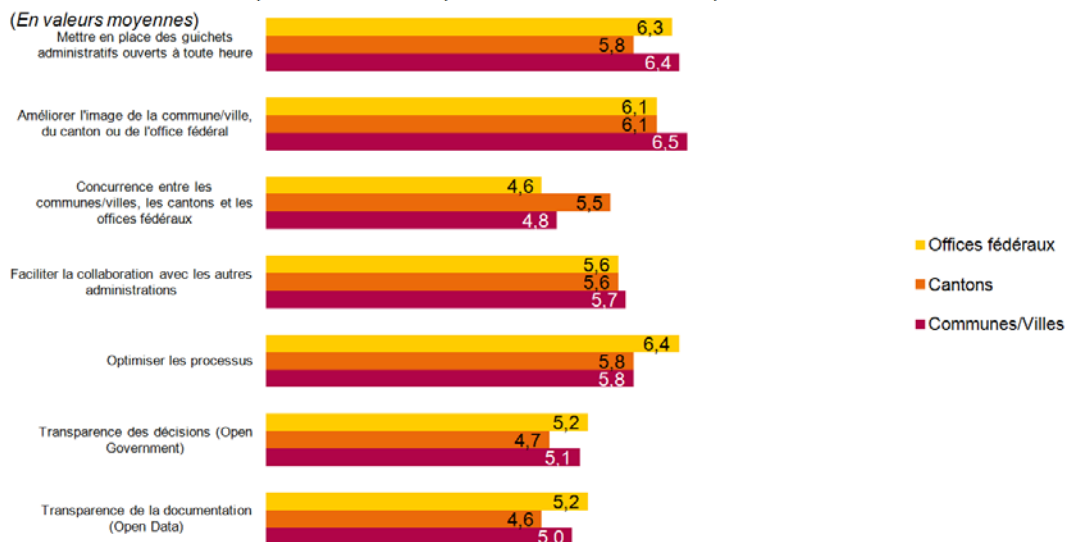
Au niveau cantonal, l'offre constitue surtout une réponse aux besoins de la population et des entreprises. La transparence des décisions et de la documentation n'est guère un facteur déterminant pour les activités de cyberadministration. Cela explique peut-être la diffusion relativement faible de «données publiques» jusqu'à présent, du moins au niveau communal.

Graphique 7

Comparaison: satisfaction des besoins comme déclencheur des activités de cyberadministration (2)

«En outre, nous vous prions de nous fournir une estimation au sujet des outils cités. 0: «ne satisfait pas du tout les besoins»; 10: «satisfait entièrement les besoins». Vous pouvez nuancer votre opinion en utilisant les valeurs comprises entre les deux.»

(En valeurs moyennes)



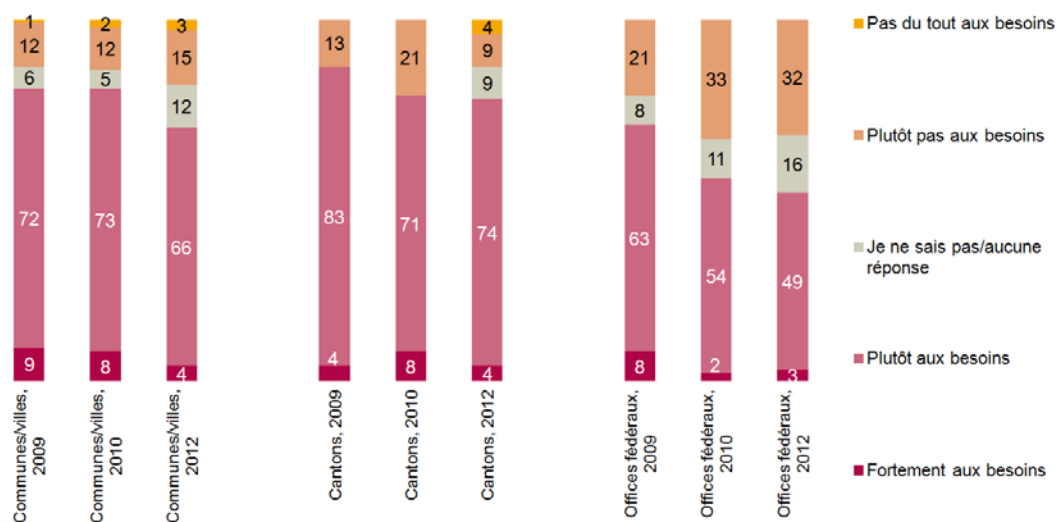
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

Aucun élément ne se distingue clairement dans l'évaluation de la satisfaction des besoins. De manière générale, une large majorité estime que l'offre de cyberadministration des communes et des cantons répond aux besoins de la population et des entreprises. Cette opinion est certes partagée par 52 % des participants au niveau fédéral, mais ce taux a reculé par rapport à 2009.

Comparaison des tendances: besoins de cyberadministration

«De votre point de vue, l'offre d'e-government des autorités correspond-elle d'une façon très générale aux besoins des groupes cibles population et entreprises? L'offre correspond-elle...»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



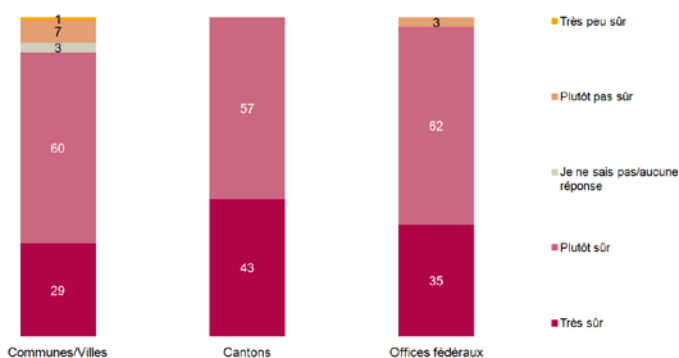
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = env. 40)

La sécurité relative à la protection de la personnalité et des données sur les sites Internet officiels de l'administration rencontre un écho favorable en général.

Comparaison: sécurité relative à la protection de la personnalité/des données

«Dans quelle mesure vous sentez-vous sûr que les sites Internet officiels de l'administration respectent la protection de la personnalité et la protection des données?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux

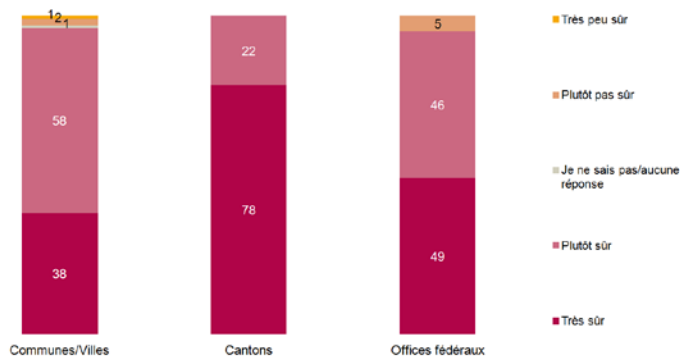


© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1027/cantons = 23/Confédération = 37)

Comparaison: sécurité relative aux sites Internet officiels

«Si vous souhaitez vous-même utiliser un site Internet officiel de l'administration, dans quelle mesure vous sentez-vous sûr qu'il s'agit vraiment d'un site administratif officiel?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1027/cantons = 23/Confédération = 37)

A tous les niveaux, les utilisateurs des sites officiels de l'administration pensent qu'il s'agit des sites légitimes.

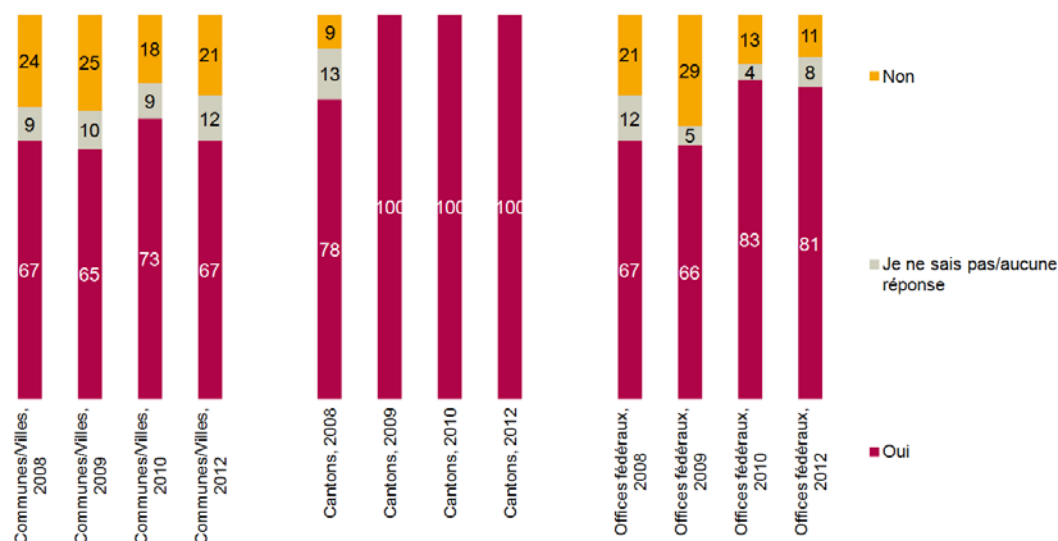
Stagnation des offres de transaction à la Confédération et dans les communes

Les possibilités de contact en ligne sont généralisées à tous les niveaux de l'administration et les sites Internet sont plus ou moins à jour. Les offres de transaction stagnent néanmoins dans les communes et à la Confédération. Du côté des cantons en revanche, les offres destinées aux particuliers ont été notablement étendues. Les administrations cantonales sont également des pionnières dans la planification de nouvelles offres.

Comparaison des tendances: développement prévu de l'offre Internet

«Prévoyez-vous la poursuite du développement de votre offre Internet?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



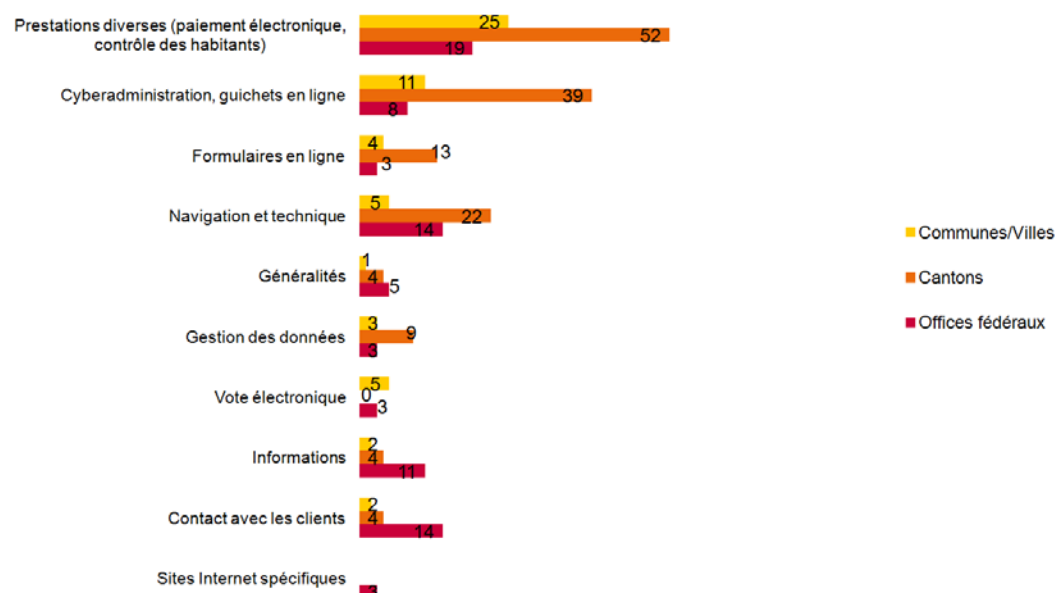
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = ca. 40)

Les responsables de la cyberadministration dans les cantons sont les plus critiques dans leur évaluation des offres à tous les niveaux de l'administration. Le développement de prestations diverses, telles que le paiement électronique et le contrôle des habitants, est souhaité à tous les niveaux de l'Etat, tandis qu'un guichet en ligne est demandé à l'échelon cantonal.

Filtre de comparaison: possibilités de développement de l'offre en ligne

«Quelle offre devrait être la plus urgente à développer?»

Base: contenu cité dont le développement est considéré comme urgent



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

Les offices fédéraux arrivent en tête en ce qui concerne l'utilisation de l'offre en ligne. Ils ont également le moins de contacts directs avec les utilisateurs. Cela reflète, par ailleurs, l'utilisation croissante des prestations Internet des autorités. Le recours à

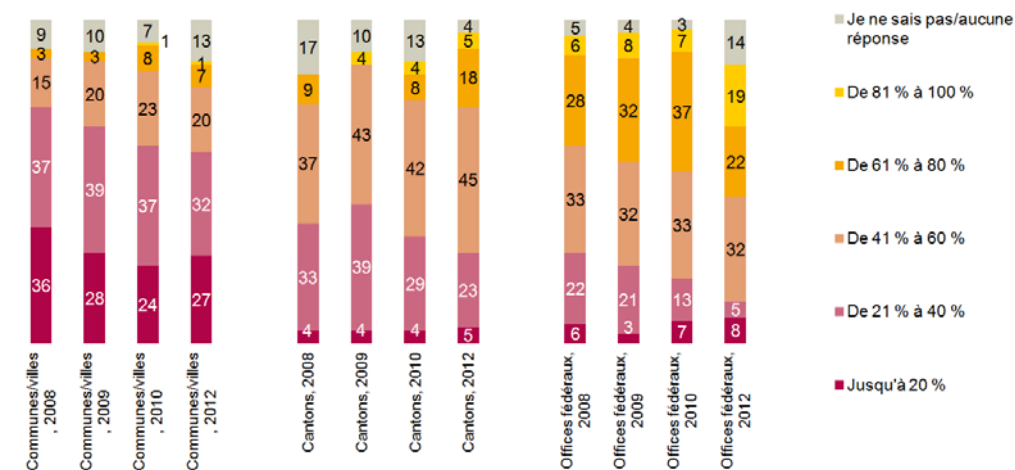
l'offre d'information en ligne est resté stable au niveau des communes, mais il a progressé pour les cantons et, surtout, pour la Confédération.

Graphique 12

Comparaison de tendances: utilisation en ligne de l'offre d'information

«Veuillez indiquer une estimation des contacts de la population de votre commune/ville, canton ou office souhaitant une information simple, spécifique (hors démarche administrative/transactions). D'après votre estimation approximative, quel pourcentage est arrivé par Internet?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = env. 40)

Les communes sont en retard dans l'utilisation des outils en ligne pour les démarches internes et externes avec les autorités.

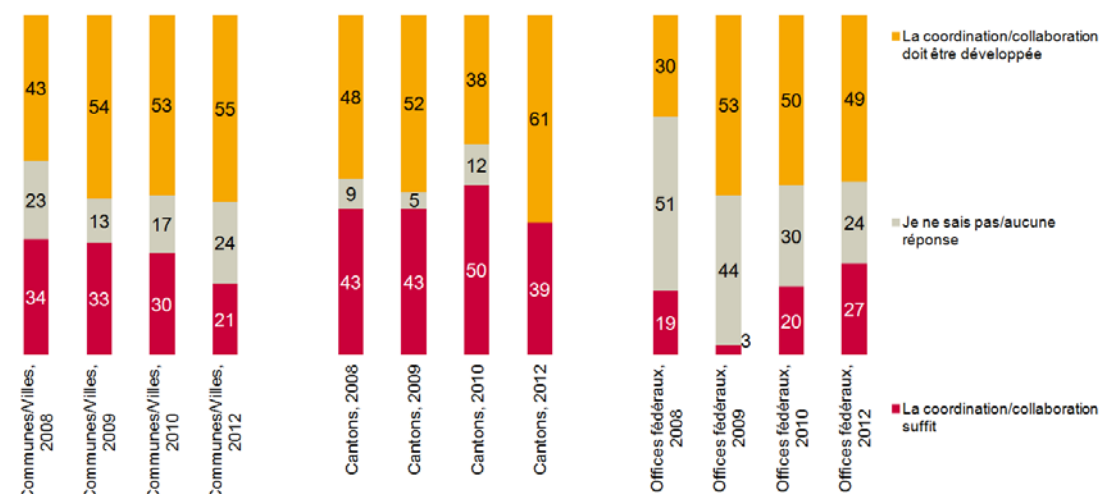
Le courriel demeure l'outil en ligne le plus utilisé par les administrations pour les démarches internes et externes avec les autorités. Les responsables de la cyberadministration dans les cantons et à la Confédération recourent également souvent à des plates-formes Internet. De manière générale, les communes sont un peu en retard dans l'utilisation des outils en ligne. En revanche, les médias sociaux ne sont guère pris en compte pour exécuter ces démarches. Le traitement électronique des affaires s'est notamment établi aux niveaux cantonal et fédéral, pour autant qu'elles ne concernent pas plusieurs autorités.

La coordination entre les différentes unités administratives est évaluée de manière plus défavorable qu'en 2010 dans les communes et les cantons, mais plus favorablement à la Confédération.

Comparaison de tendances: évaluation de la coordination/collaboration

«Le niveau de coordination/collaboration dans le domaine des activités d'e-government entre les cantons et les communes ou entre la Confédération et les cantons ou entre la Confédération, le canton et les communes/villes est-il suffisant ou la coordination/collaboration doit-elle être développée?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



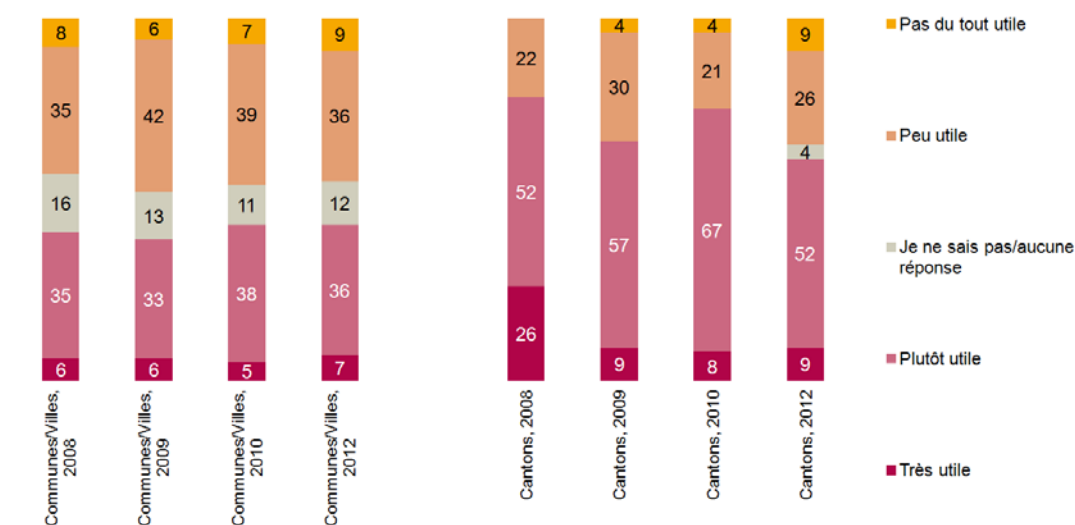
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = env. 40)

Tous ont bénéficié des développements survenus à leur propre niveau ou aux échelons administratifs supérieurs ou inférieurs, notamment lors de nouveaux projets de cyberadministration. Le portail suisse ch.ch, qui fait office de page d'accueil nationale de la Suisse, est évalué par les représentants des cantons de manière plus critique qu'en 2010, mais leur appréciation demeure plus favorable que celle des représentants des communes. Ceux-ci semblent également être moins en mesure d'évaluer le portail.

Comparaison de tendances: évaluation de www.ch.ch

«Comment évaluez-vous www.ch.ch? Pour vous en tant que commune/canton, www.ch.ch est-il très utile, plutôt utile, peu utile, pas du tout utile?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23)

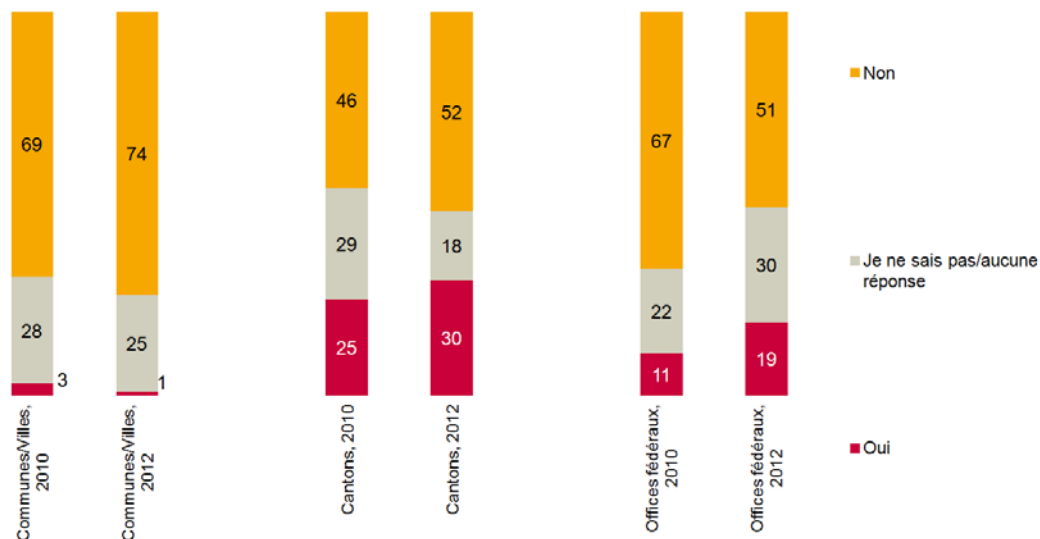
On observe également une détérioration des partenariats public-privé au niveau des communes, alors que ceux-ci sont bien établis à la Confédération et dans les cantons. Ces derniers disposent d'ailleurs d'un net avantage. La réalisation de projets concrets de cyberadministration dans le cadre de ces partenariats comporte néanmoins encore un potentiel de croissance.

Graphique 15

Comparaison de tendances: projets de partenariat public-privé

«Existe-t-il déjà des projets concrets d'e-government dans le cadre de partenariats publics privés?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux.



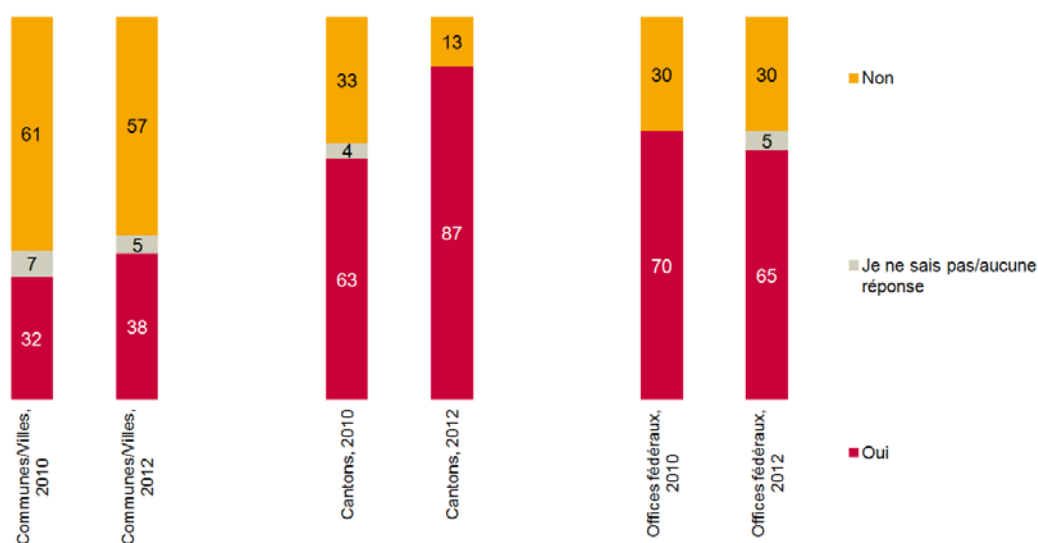
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = env. 40)

Cette année encore, un chapitre a été consacré aux médias sociaux et à SuisseID dans le cadre de la cyberadministration. Les médias sociaux constituent un aspect important de celle-ci, notamment au niveau des cantons et de la Confédération. Ils sont en revanche moins présents dans les communes, mais davantage qu'en 2010. Ce sujet semble être en recul à l'échelon de la Confédération, même si deux enquête ponctuelles restent insuffisantes pour esquisser une tendance. Du côté des cantons, les médias sociaux sont devenus incontournables et ils y ont fortement progressé en une année.

Comparaison des tendances: médias sociaux

«Est-il déjà question de médias sociaux dans votre administration/canton/commune?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux.



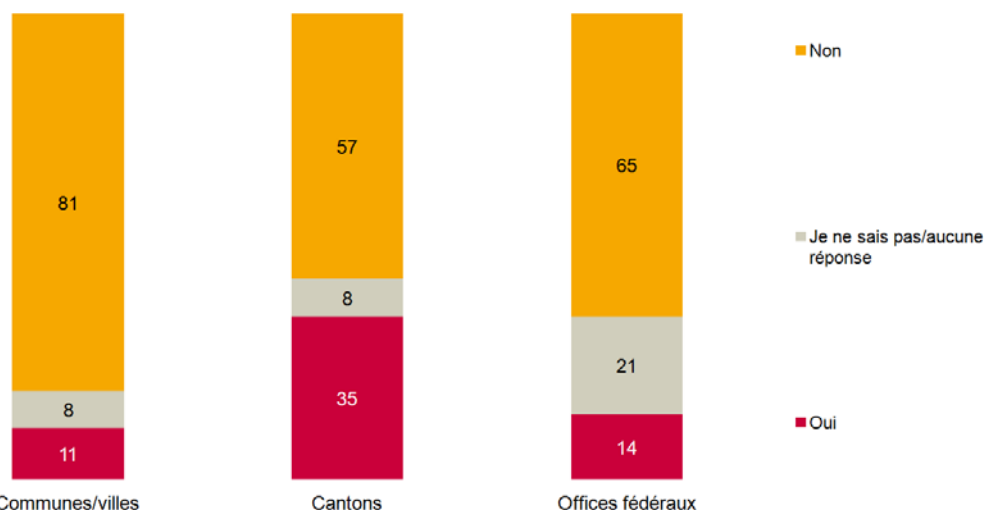
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = env. 950/cantons = env. 23/Confédération = env. 40)

Deux ans après son lancement, la SuisseID n'est toujours pas vraiment établie dans les communes. Les administrations cantonales l'utilisent le plus. La SuisseID permet une identification électronique sécurisée et une signature numérique. Elle est proposée sous la forme d'une carte à puce et/ou d'une clé USB.

Comparaison: fournisseur d'application SuisseID

«Votre office/canton/commune est-il/elle un fournisseur d'application de SuisseID? Disposez-vous d'applications pour citoyens et citoyennes qui sont compatibles avec SuisseID?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

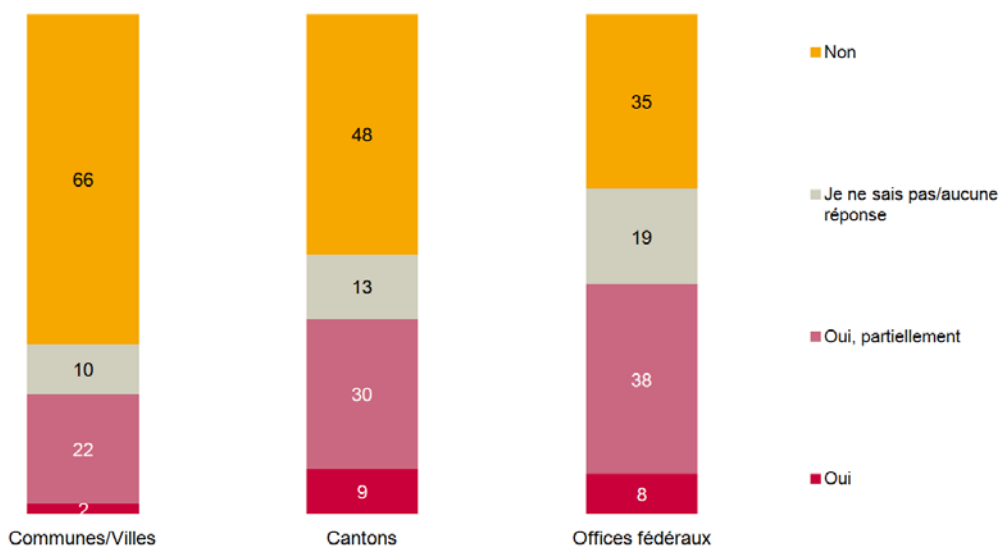
Données publiques encore peu répandues au niveau des communes

Pour conclure, examinons le dossier spécial de cette année: les «données ouvertes» ou «open data». Les données mises à disposition par les communes sont très variées. Toutefois, dans l'ensemble, les communes et les villes recourent peu aux «données publiques», contrairement aux cantons et aux offices fédéraux.

Comparaison utilisation de données ouvertes

«Utilisez-vous Open Data au sein de votre commune/canton/office?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux.



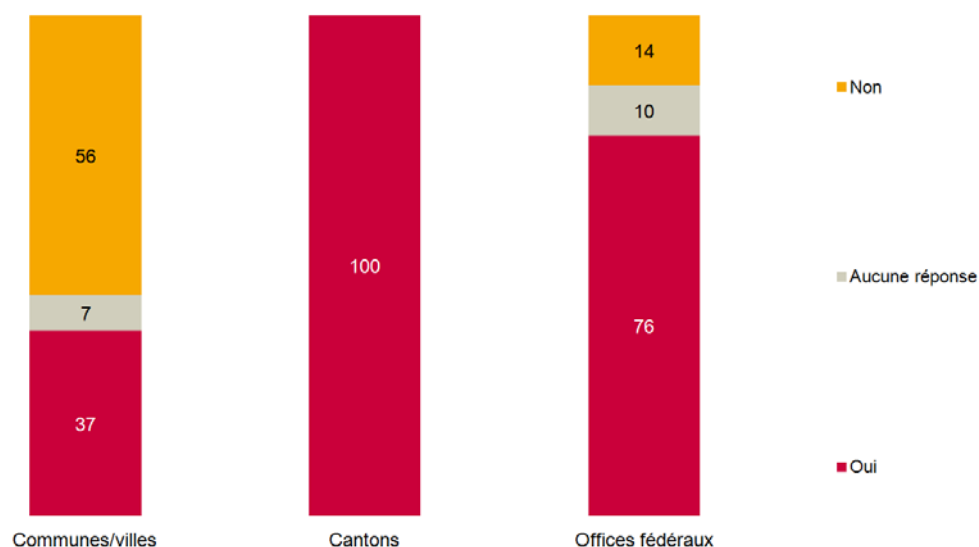
© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

L'expression «*open data*» n'est pas encore répandue dans toutes les unités administratives. Au niveau des communes, moins de la moitié des personnes interrogées la connaissent. Dans les cantons en revanche, cette notion, qui désigne la mise à disposition publique de données en vue de leur libre utilisation, est connue de tous. Par données publiques, on entend tous les recueils de données qui sont mis librement à disposition dans l'intérêt général de la société, sans aucune restriction quant à leur utilisation, leur diffusion et leur reproduction.

Comparaison: données ouvertes

«Connaissez-vous le terme 'Open Data'?»

Réponses (en %) des responsables de la cyberadministration au sein des administrations communales, municipales, cantonales et des offices fédéraux.



© gfs.bern, administration et e-government, de mai à juin 2012 (communes = 1017/cantons = 23/Confédération = 37)

Nos résultats sont récapitulés dans les thèses suivantes, qui serviront de bases de discussion:

Thèse 1

La définition des responsabilités en matière de cyberadministration n'est pas assez claire dans les communes et à la Confédération notamment, ce qui entrave la formation correspondante. Toutefois, il faut d'abord renforcer les ressources en personnel dans les cantons qui présentent une forte dynamique dans la cyberadministration.

Thèse 2

Apparemment, les besoins de la population et des entreprises ne sont pas encore rassasiés au niveau de l'offre de cyberadministration. Nonobstant, le rapprochement de celle-ci et de la demande perd en importance. La Confédération pourrait davantage faire office de précurseur, mais elle devrait d'abord actualiser et renforcer l'ensemble de son offre : cela n'est pas toujours le cas dans les offices fédéraux.

Thèse 3

De manière générale, la Confédération et les communes notamment devraient déployer une systématique accrue en matière de cyberadministration, en termes de stratégie et de contenu. Les normes et les directives ne sont pas assez uniformes; une meilleure coordination entre les unités administratives est nécessaire.

Thèse 4

Les «données ouvertes» sont encore trop peu répandues et elles ne constituent guère un facteur déterminant pour les activités de cyberadministration. Les autorités et les offices devraient étendre leur offre et mieux expliquer ce concept afin de stimuler les innovations privées et d'accroître l'utilisation des offres en ligne.

Annexe

L'équipe de gfs.bern



LUKAS GOLDER

Chef de projet senior, membre de la direction, politologue et spécialiste des médias

Spécialisations:

communications intégrées et analyse de campagnes, analyses de l'impact médiatique, votations, élections, modernisation de l'Etat, réformes de la politique de santé. Publications dans des collectifs, des magazines spécialisés, la presse quotidienne et sur Internet.



MARTINA IMFELD

Cheffe de projet, politologue

Spécialisations:

analyse des questions politiques, votations et élections fédérales, baromètre électoral, analyses VOX, gestion de la communication, analyses du contenu médiatique, études ad-hoc, méthodes qualitatives.



CINDY BEER

Cheffe de projet junior, sociologue

Spécialisations:

gestion de la communication, analyses du contenu médiatique, études ad-hoc, méthodes qualitatives.



STEPHAN TSCHÖPE

Collaborateur scientifique, politologue

Spécialisations:

analyse statistique complexe des données, programmation informatique et des enquêtes, extrapolations, baromètre des partis, visualisation.



ANDREAS STETTLER

Solutions Web

Spécialisations:

services Web, applications Web, bases de données, analyse des données, visualisation.



MEIKE MÜLLER

Assistante de projet, sociologue

Spécialisations:
analyses des médias, recherches, visualisations.



SARAH DELLER

Administration, brevet fédéral de spécialiste en marketing

Spécialisations:
desktop publishing, visualisations, administration des projets, administration des présentations

gfs.bern
Hirschengraben 5
Case postale 6323
CH – 3001 Berne
Tél. +41 31 311 08 06
Fax +41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch