



egovernment
schweiz · suisse · svizzera

Rapport annuel 2020

Adopté par le comité de pilotage
le 30 avril 2021

Table des matières

1	2020 en un coup d'œil	4			«Budget participatif pour le quartier de Wipkingen(Ville de Zurich)	16
2	Bases et organisation	5			«Geo-cyberadministration dans un contexte d'inter-communalité (Ville d'Yverdon-les-Bains)	16
2.1	Stratégie suisse de cyber-administration 2020–2023	5				
2.2	Convention-cadre de droit public	5	3.5	Coordination opérationnelle de l'application du plan de mise en œuvre		17
2.3	Plan de mise en œuvre	5				
2.4	Organisation	5	4	Monitoring		18
3	Plan de Mise en œuvre	9	4.1	Le monitoring en chiffres		19
3.1	Plan de mise en œuvre 2020–2023	9	4.2	Indicateurs		20
3.2	État de la mise en œuvre	9	4.3	Évolution de la cyberadministration suisse par rapport à celle des pays étrangers		21
	Interaction et participation	9			État et utilisation des services et informations en ligne fournis par les autorités	21
	Services de base et infrastructure	12			Services de base	23
	Organisation et bases juridiques	12			Infrastructures, capital humain et capacité d'innovation	23
	Confiance et connaissance	14			Transparence	23
3.3	Innovations 2020	14	4.4	Groupe de travail Réseau de compétences «intelligence artificielle» et autres technologies nouvelles		24
	Traitement automatisé des courriels grâce l'intelligence artificielle (canton d'Argovie)	14	5	Communication		25
	Étude sur l'accès des citoyens et des entreprises aux services en ligne (canton de Saint-Gall)	15	5.1	Manifestations		25
	Une «blockchain privée» écologique au service de la confiance numérique en Suisse (canton du Jura)	15	5.2	Échanges avec les partenaires		27
3.4	Projets de participation en ligne 2020	15	5.3	Newsletter		27
	Plateforme numérique de participation citoyenne (canton de Genève)	15	5.4	Publications		27
	Révision globale de l'aménagement local (commune de Goldach)	15	5.5	Relations avec les médias		27
	Espace communautaire en ligne (Ville de Winterthour)	16				

Éditorial

Évolution vers l'administration numérique

Chère lectrice, cher lecteur,

La stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023 est en vigueur depuis le 1er janvier 2020. La Confédération, les cantons et les communes y définissent des objectifs et des champs d'action communs en vue de piloter activement la transformation numérique de l'administration. Grâce à la mise en œuvre de cette stratégie, le canal numérique doit devenir le premier choix pour prendre contact avec l'administration publique.

Simultanément à l'entrée en vigueur de la stratégie, le 1er janvier 2020, un nouveau plan de mise en œuvre a vu le jour. Il promeut vingt projets prioritaires issus des champs d'action «services de base et infrastructure», «organisation et bases légales», «interaction et participation» et «confiance et connaissance». Désormais, la direction opérationnelle est responsable de trois objectifs de mise en œuvre. En 2020, on a planté les jalons et engagé des travaux décisifs pour les projets suivants: «Élaborer un modèle de traçabilité de l'utilisation des données personnelles», «Renforcer la confiance de la population et de l'économie dans les prestations électroniques des autorités» et «Faire connaître le potentiel d'utilité des processus numériques dans l'administration publique».

De plus, en avril 2020, d'importants travaux de projet ont débuté en vue de mettre sur pied la nouvelle organisation Administration numérique suisse (ANS). Le Conseil fédéral et l'assemblée plénière de la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC) ont lancé le projet ANS pour créer, en se fondant sur les structures existantes, une nouvelle organisation commune capable de rapidement progresser, surtout dans le domaine des défis transversaux. Un groupe de travail composé de représentants de la Cyberadministration suisse, de la Conférence suisse sur l'informatique (CSI), de l'association eCH et d'autres experts de la Confédération, des cantons et des communes, avait élaboré en 2020 les bases juridiques, financières et organi-

sationnelles pour la première étape. Ces bases constituent le fondement des processus de consultation et d'approbation prévus en 2021 aux niveaux de la Confédération et des cantons.

La coopération sur des projets avec le groupe de travail interdépartemental Intelligence artificielle (IA) de la Confédération s'est poursuivie en 2020. La faisabilité d'un réseau de compétences IA a été examinée sur mandat du Conseil fédéral. La conception détaillée d'un tel réseau de compétences sera terminée d'ici au milieu de l'année 2021 en coopération avec la direction opérationnelle.

La crise du coronavirus a impacté nos vies à tous en 2020. Elle a aussi influé directement sur l'utilisation et sur l'offre des prestations électroniques des autorités. Selon l'étude «eGovernment Monitor 2020», la crise a exercé une influence positive sur l'attitude des gens envers les services électroniques: 70 % des personnes interrogées en Suisse souhaitent recourir davantage aux services en ligne à l'avenir.

Outre un résumé des activités de la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse, le présent rapport annuel fournit un aperçu des objectifs de mise en œuvre et montre où se situe la Suisse en comparaison internationale en matière de cyberadministration.

Je vous souhaite une lecture captivante et riche de perspectives intéressantes.



Cédric Roy,
Chef de la direction
opérationnelle
de la Cyberadministration
suisse

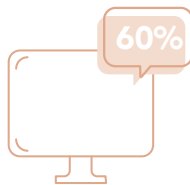


1. 2020 en un coup d'œil

Utilisation des offres en ligne: les Suisses maîtrisent bien les outils numériques. **60 %** de la population suisse ont utilisé au moins une offre en ligne des autorités en 2020. (source: eGovernment MONITOR 2020)



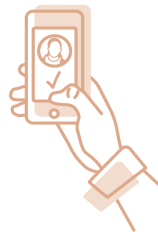
Excellent service en ligne: en Suisse, près de **60 %** des contribuables transmettent leur déclaration fiscale en ligne. (source: eGovernment MONITOR 2020)



Satisfaction: **75 %** de la population se disent satisfaits de l'offre en ligne des autorités. (source: eGovernment MONITOR 2020)

Utilisation future: pendant la crise du coronavirus, les contacts avec les autorités se sont davantage déroulés en ligne. **70 %** des personnes interrogées souhaitent recourir plus souvent à l'avenir aux services en ligne. (source: eGovernment MONITOR 2020)

Identification numérique: 57 % des Suisses utilisent une ou plusieurs procédures d'identification pour les services en ligne des autorités, par exemple ZugLogin, BE-Login, eID+ ou Swiss-ID. (source: eGovernment MONITOR 2020)



Participation aux processus politiques et administratifs: les projets de participation électronique ont été soutenus à hauteur de 150 000 francs dans le canton de Genève et dans les communes de Goldach, Winterthour, Zurich et Yverdon-les-Bains.

Soutien à des projets innovants: la Cyberadministration suisse a soutenu des projets innovants dans les cantons d'Argovie, de Saint-Gall et du Jura en allouant 200 000 francs.

Newsletter: **2700 personnes** s'informent de l'évolution du domaine de la cyberadministration avec notre bulletin d'information.

Comité de pilotage: en 2020, le comité de pilotage de la Cyberadministration suisse a traité **22 affaires** et pris **7 décisions**.



Comité de planification: durant l'année sous rapport, le comité de planification de la Cyberadministration suisse a pris **21 décisions**.

Direction opérationnelle: **5 collaborateurs** assument actuellement les tâches de la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse, principalement en télétravail depuis mars 2020.

Responsables thématiques concernant la géoinformation: l'organe de coordination de la géoinformation au niveau fédéral (GCS) et le domaine COSIG, chargé de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie du GCS, ont fêté leurs 20 ans d'existence en 2020.

«Once only»: lors de sa séance du 25 novembre 2020, le Conseil fédéral a pris connaissance de quatre rapports qui présentent le progrès du programme «Gestion nationale des données». Il a commandé d'autres mesures visant l'usage multiple des données de manière à ce que les entreprises et les particuliers ne doivent communiquer qu'une seule fois les données à l'avenir, ce qui allégera leur charge.



Nouvelle loi: le 11 décembre 2020, le Conseil fédéral a mis en consultation la **loi fédérale sur l'utilisation des moyens électroniques pour l'exécution des tâches des autorités (LMETA)**. Cette loi doit fournir la base juridique à l'utilisation efficace des ressources électroniques de l'administration fédérale dans le contexte de l'offre de prestations numériques des autorités, y compris la participation de la Confédération dans eOperations SA.

2. Bases et organisation

2.1 Stratégie suisse de cyber-administration 2020–2023

Le Conseil fédéral a adopté la première stratégie suisse de cyberadministration le 24 janvier 2007. Remaniée en 2015 et en 2019, cette stratégie a été adoptée par le Conseil fédéral, la Conférence des gouvernements cantonaux ainsi que l'Union des villes suisses et l'Association des Communes Suisses. L'idée directrice de l'actuelle stratégie 2020–2023, entrée en vigueur au 1er janvier 2020, est la «priorité au numérique». Pour assurer la transition vers la cyberadministration, la Confédération, les cantons et les communes proposeront à l'avenir un canal électronique doté d'avantages tels qu'il deviendra nécessairement le premier choix de la population et des entreprises.

2.2 Convention-cadre de droit public

La convention-cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse régit l'organisation et les activités de la Confédération, des cantons et des communes dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration.

La première convention-cadre concernant la collaboration en matière de cyberadministration est entrée en vigueur en 2008. Elle a été reconduite en 2012 et en 2016 avec de légères modifications. Dans la perspective de la législature 2020–2023, le Conseil fédéral et la Conférence des gouvernements cantonaux ont adopté une version légèrement adaptée de la convention-cadre. En vigueur jusqu'au 31 décembre 2020, elle a été tacitement prorogée d'une année, puisqu'aucune des deux parties ne l'a résiliée. Chaque année, la Confédération et les cantons versent un montant total de 5 millions de francs pour que la stratégie suisse de cyberadministration soit mise en œuvre.

2.3 Plan de mise en œuvre

Le plan de mise en œuvre est l'instrument permettant de mettre en œuvre la stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023. Il définit vingt projets de mise en œuvre qui seront poursuivis moyennant diverses mesures dans le cadre de projets. Le chapitre 3 décrit les contenus du plan de mise en œuvre.

2.4 Organisation

Comité de pilotage

Le comité de pilotage est l'organe chargé du pilotage stratégique de l'organisation Cyberadministration suisse. Il se compose de trois représentants de chaque niveau de l'État. Sa présidence est assurée par le chef du Département fédéral des finances.

En 2020, quatre nouveaux membres ont été accueillis au sein du comité de pilotage: Maya Büchi-Kaiser, conseillère d'État, Jean-Pierre Siggen, conseiller d'État, Daniel Spadin, chancelier et Boris Tschirky, président de commune.

À la fin de 2020, le comité de pilotage se composait comme suit:



Ueli Maurer, conseiller fédéral, Département fédéral des finances (présidence)



Walter Thurnherr, chancelier de la Confédération, Chancellerie fédérale



Marie-Gabrielle Ineichen-Fleisch, secrétaire d'État, Secrétariat d'État à l'économie



Maya Büchi-Kaiser, conseillère d'État, canton d'Obwald



Jean-Pierre Siggen, conseiller d'État, canton de Fribourg



Daniel Spadin, chancelier, canton des Grisons



Michael Künzle, maire de Winterthour



Boris Tschirky, maire de Gaiserwald



Peter Bernasconi, représentant de l'Association des Communes Suisses

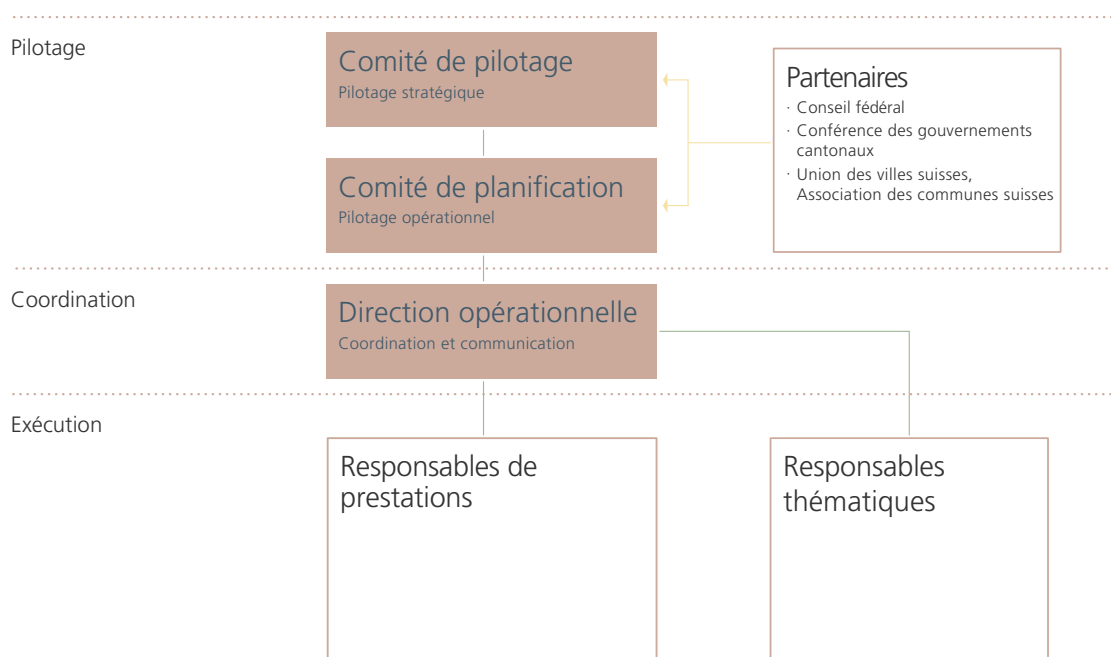


Image 1: Organisation E-Government Suisse

Durant l'année sous rapport, le comité de pilotage s'est réuni le 30 avril et le 29 octobre 2020. En raison de la situation extraordinaire liée au coronavirus, les membres du comité de pilotage ont traité les affaires par la voie écrite. Les séances ont en particulier permis de délibérer sur le projet «Administration numérique suisse» et sur la validité de la stratégie actuelle.

Comité de planification

Le comité de planification assure la gestion opérationnelle de l'organisation Cyberadministration suisse. Il planifie et coordonne la mise en œuvre de la stratégie suisse de cyberadministration, dont il assume la responsabilité du plan de mise en œuvre. Cet organe se compose de trois spécialistes de la cyberadministration à chaque niveau de l'État. En 2020, David De Groote et Daniel Truttmann sont venus renforcer les rangs du comité de planification.

À la fin de 2020, le comité de planification se composait comme suit:

- Peppino Giarritta, responsable de l'état-major de la cyberadministration, canton de Zurich, présidence
- Daniel Gruber, sous-directeur de l'Office fédéral de la justice
- Bertrand Loison, vice-directeur de l'Office fédéral de la statistique
- Dieter Tschan, coordinateur fédéral de la cyber-administration, Unité de pilotage informatique de la Confédération
- David De Groote, responsable cyberadministration, canton du Jura
- Silvano Petrini, directeur du Centre des systèmes d'information, canton du Tessin
- Peter Scholl, responsable de l'administration communale, Moosseedorf
- Ivo Toman, responsable de la cyberadministration du canton de Saint-Gall et des communes saint-galloises
- Daniel Truttmann, responsable de la stratégie numérique («chief digital officer»), ville de Zoug

Le Conseil fédéral, la Conférence des gouvernements cantonaux, l'Union des villes suisses et l'Association des Communes Suisses nomment en outre deux suppléants permanents pour leurs représentants. En 2020, Alexandra Collm est devenue membre du comité de planification.

Les suppléants et suppléantes permanents étaient les suivants à la fin de 2020:

- Sabine Brenner, responsable de la Direction opérationnelle de Suisse numérique, Office fédéral de la communication
- Stefan Schneider, conseiller spécialisé en cyber-administration, Chancellerie fédérale
- Philippe Hatt, délégué aux questions informatiques du canton du Valais
- Hansjörg Hänggi, responsable du service de cyber-administration du canton de Bâle-Ville
- Alex Bukowiecki, directeur de l'Organisation Infrastructures communales, Union des villes suisses
- Alexandra Collm, responsable de la division principale Clientèle, ville de Zurich

Durant l'année sous rapport, le comité de planification s'est réuni cinq fois: le 7 février, le 24 mars, le 7 juillet, le 17 septembre et le 10 décembre. En raison de la situation générée par le coronavirus, certaines séances ont eu lieu par vidéo-conférence.

Direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse

La direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse est l'organe d'état-major du comité de pilotage et du comité de planification. Elle soutient les responsables de prestations et coordonne les projets du plan de mise en œuvre. En outre, elle assure la communication et le suivi de l'organisation Cyberadministration suisse. L'unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC) a assumé la direction opérationnelle jusqu'au 31 décembre 2020 sur le plan administratif. Depuis 2021, la direction opérationnelle est rattachée au Secrétariat général du Département fédéral des finances (DFF).

À la fin de 2020, la direction opérationnelle disposait de 430 % répartis comme suit:

- Cédric Roy, chef de la direction opérationnelle
- Vanessa Eugster, responsable de la communication (ad interim)
- Corinne Wirth, spécialiste de la communication
- Irem Kaynarca, cheffe de projet Monitoring
- Marcel Kessler, chef du projet Plan de mise en œuvre

3. Plan de mise en œuvre

3.1 Plan de mise en œuvre 2020–2023

La stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023 définit les quatre champs d'action «interaction et participation», «services de base et infrastructure», «organisation et bases légales» ainsi que «confiance et connaissance». Ces champs d'action centraux requièrent une démarche coordonnée de la Confédération, des cantons et des communes afin de maîtriser la transformation numérique. Quatre objectifs stratégiques sont poursuivis dans le cadre de ces quatre champs d'action:

- Développer des offres numériques en matière d'interaction et de participation à l'échelle nationale
- Mettre en place des services de base nationaux pour la cyberadministration
- Réglementer de manière contraignante la collaboration nationale en matière de transformation numérique
- Développer la connaissance du numérique par l'administration et renforcer la confiance.

3.2 État de la mise en œuvre

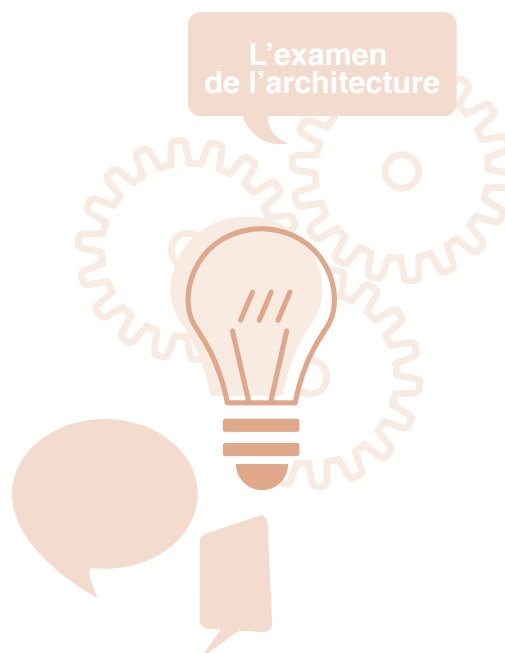
Le plan de mise en œuvre de la stratégie s'étend sur quatre ans. Il définit des objectifs de mise en œuvre orientés vers la réalisation des objectifs stratégiques et fixe les «organisations responsables des prestations». La Cyberadministration suisse soutient et finance une ou plusieurs mesures par objectif de mise en œuvre. Le plan de mise en œuvre est soumis à une planification continue et à un contrôle.

En raison de la crise du coronavirus et des mesures qu'elle a entraînées, certains projets ont pris un léger retard en 2020 ou il a fallu modifier l'ordre des priorités. La réalisation des objectifs de mise en œuvre n'est pas menacée en soi.

Interaction et participation

Afin d'atteindre l'objectif stratégique «Développer des offres numériques en matière d'interaction et de participation à l'échelle nationale», la Cyberadministration suisse soutient et finance notamment le développement de projets existants, à savoir le développement de **EasyGov.swiss**, l'extension d'**eDéménagementCH**, la restructuration de la phase d'essai du **vote électronique**, la mise en place de la **validation des signatures** à tous les niveaux de l'État fédéral et l'optimisation de l'accès aux prestations électroniques des autorités grâce au **portail «ch.ch»**.

L'examen de l'architecture d'**EasyGov** a démarré en 2020. L'objectif consiste à formuler approximativement une architecture à réaliser pour les portails de prestations des autorités aux niveaux fédéral, cantonal et communal. Trois premiers ateliers ont été organisés à cette fin. Les résultats de cet examen seront intégrés dans l'architecture globale de la cyberadministration compte tenu du plan de mise en œuvre stratégique.



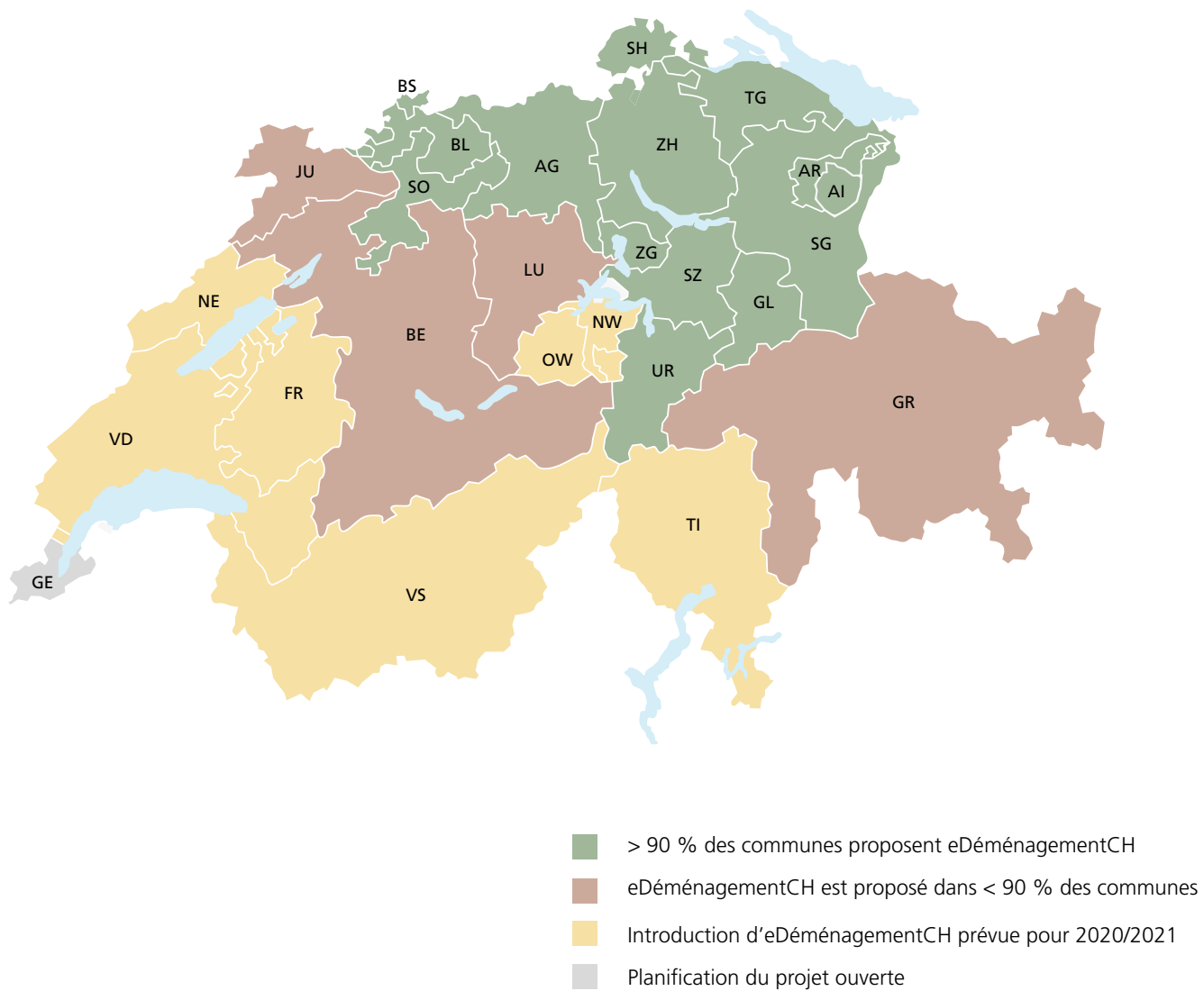


Image 2: Mise en œuvre d'eDéménagement Suisse (état décembre 2020)

À la fin de 2020, **eDéménagementCH** était proposé intégralement ou partiellement dans 17 cantons correspondant à un taux de couverture de 41 % des communes ou 59 % des habitants. On a dénombré en moyenne plus de 310 avis de déménagement électroniques par jour et quelque 10 000 avis de déménagement par mois. L'introduction de la déclaration électronique des déménagements progresse donc dans toute la Suisse. Le lancement des projets d'introduction d'eDéménagementCH a été retardé en Suisse romande et au Tessin. L'objectif de proposer eDéménagementCH dans tous les cantons à la fin de 2020 n'a pas été atteint. La Cyberadministration suisse a approuvé une mesure de financement supplémentaire pour maintenir le soutien apporté aux cantons dans l'introduction d'eDéménagementCH. Une clarification juridique mandatée par eOperations Suisse SA a montré ce qui suit:

- En ce qui concerne l'exploitation d'eDéménagementCH, les cantons et les communes ne transfèrent pas à eOperations Suisse SA une tâche publique (celle-ci demeure l'apanage des communes), ils recourent à elle pour l'administration auxiliaire.
- La convention de prestations pour eDéménagementCH nécessite un complément de réglementation s'agissant du traitement des données. Un contrat de traitement des données de commande est en préparation.

Des essais de **vote électronique** n'ont pas été possibles en 2020, car aucun système conforme aux directives du droit fédéral n'était disponible. En décidant en décembre 2020 de restructurer la phase d'essai, le Conseil fédéral a voulu rendre aux cantons la possibilité de mener des essais de vote électronique en utilisant des systèmes dotés de la vérifiabilité complète. Le rôle de la Confédération doit être renforcé en ce que le contrôle des systèmes et de leur exploitation sera assuré par des experts indépendants qu'elle aura directement mandatés. Alors que le comité de l'initiative populaire fédérale «Pour une démocratie

sûre et fiable (moratoire sur le vote électronique)» faisait savoir en juin 2020 qu'il interrompait la collecte des signatures, les délibérations se poursuivent au Parlement fédéral. Le Parlement traitera également en 2021 diverses interventions pendantes concernant le vote électronique.

Concrètement, la Confédération et les cantons ont mené en 2020 des échanges complets sur le vote électronique dans notre pays avec des experts suisses et étrangers. Les résultats de ces discussions sont intégrés dans les bases juridiques et techniques de la phase d'essai actuellement en voie de remaniement.

En raison de la révision totale de la loi sur la signature électronique (SCSE) et des nouvelles dispositions inhérentes aux normes techniques visées, il a fallu procéder au nouveau développement complet de l'actuelle **validation des signatures** (vérification de l'authenticité et de l'intégrité de documents officiels). La phase de réalisation, qui comprenait le développement de la solution qui doit succéder à la validation des signatures «eGov», a été lancée en juin 2020. Le déploiement est prévu pour 2021. La nouvelle solution de validation des signatures doit être productive dès juin 2021.

Le **portail «ch.ch»** est optimisé pour les utilisateurs et développé comme service de contenus. La section Communication de la Chancellerie fédérale a soumis tous les contenus à une analyse qualitative afin d'améliorer la convivialité. Sur cette base, les collaborateurs de la rédaction optimisent les contenus existants pour le nouveau portail ch.ch. En outre, un nouveau concept frontal a été développé en 2020. Sa mise en œuvre surviendra en 2021. La base du service de contenus est un nouveau système de gestion de sans tête (Headless-CMS). Sa mise en œuvre technique a démarré en 2020 et se déroule dans le cadre du programme «Service standard web» de la Confédération.

Services de base et infrastructure

Les projets **Créer un service national des adresses**, **Assurer le libre accès aux données anonymisées et non confidentielles de la Confédération, des cantons et des communes (Open Government Data, OGD)**, **Mettre en œuvre l'e-ID** et **Encourager la normalisation** ont fourni une importante contribution à la réalisation de l'objectif stratégique consistant à «mettre en place des services de base nationaux pour la cyberadministration».

L'Office fédéral de la statistique (OFS) a évalué la consultation concernant l'avant-projet de nouvelle loi sur le service des adresses (LSAdr) et établi le rapport sur les résultats. La loi prévue constitue la base nécessaire pour que la Confédération puisse préparer un **service national des adresses**. Le Conseil fédéral a pris connaissance du rapport lors de sa séance du 11 décembre 2020 et il a défini la suite des travaux. Certains aspects soulevés dans le cadre de la consultation doivent être examinés avec les cantons et les communes et seront pris en compte dans le message.

Se fondant sur la stratégie Open Government Data 2019–2023 et conjointement avec les parties prenantes des divers échelons de l'État fédéral, le secrétariat **Open Government Data (OGD)** a atteint les étapes suivantes:

- «Directives OGD»: description des exigences à prendre en compte lors de la publication de données administratives de façon à ce que tous les utilisateurs potentiels puissent réutiliser les données de manière optimale. Ces descriptions sont couramment développées en accord avec les prestataires et les utilisateurs de données.
- «OGD prioritaires»: le processus d'identification des OGD prioritaires de la Suisse, inspiré par l'initiative «Données à haute valeur» de l'UE, est décrit. Il est très urgent que ces données soient mises à disposition comme OGD. La publication des OGD prioritaires est

coordonnée avec les services administratifs compétents et, s'il y a lieu, avec les cantons (p. ex. lorsque la responsabilité des données est commune ou partagée).

En raison de la crise du coronavirus, il a fallu redéfinir les priorités pour le développement d'une infrastructure d'hébergement et de publication des données ouvertes destinée à être utilisée par de petits prestataires institutionnels et pour le renforcement de la diffusion commune des données dans le domaine statistique.

Un élément important de la numérisation fait actuellement l'objet du débat politique: le référendum contre la **loi fédérale sur les services d'identification électronique (E-ID, LSIE)** a abouti en février 2020. Les opposants critiquent la répartition des tâches entre l'État et les privés. Une votation populaire a eu lieu le 7 mars 2021. La LSIE a été nettement rejetée. La Confédération et les cantons doivent à présent trouver rapidement une solution commune.

Le comité de l'**association eCH** (association vouée au **développement de normes dans le domaine de la cyberadministration**) a décidé de créer un groupe spécialisé dans le domaine de la formation. Ce groupe se concentre dans un premier temps sur les échanges de données administratives dans la formation professionnelle. En outre, s'agissant de normalisation, les mandats pour les deux analyses de potentiel concernant le trafic routier et la gestion des identités et des accès («Identity and Access Management», IAM) ont été attribués et achevés. De plus, le comité a pris des mesures de communication pour mieux faire connaître les normes de eCH.

Organisation et bases juridiques

D'importants travaux préparatoires ont été menés en vue d'une **architecture de la cyberadministration** dans le cadre de l'objectif stratégique «Réglementer de manière contraignante la collaboration nationale en matière de transformation numérique». En outre, on a encouragé **des**

projets de collectivités publiques dans les domaines de l'informatique et de la cyberadministration et soutenu des collectivités publiques dans le traitement et la clarification de **questions juridiques**.

Le comité d'architecture en matière de cyberadministration suisse nouvellement créé, dont font partie des représentants de l'économie, de la science, de la société et de l'administration, s'est réuni pour la première fois le 11 août 2020. Cet organisme joue un rôle important dans la mise sur pied d'une architecture générale de la cyberadministration. Une architecture doit être développée pour la période stratégique actuelle à partir du plan de mise en œuvre 2020–2023. La démarche définie prévoit, lors d'une étape ultérieure, d'intégrer dans une vision à long terme les projets de cyberadministration notables et finalement aussi les principales ébauches de l'architecture. On a également intensifié la coordination, tous niveaux confondus, des efforts consentis par le comité d'architecture en matière de cyberadministration suisse, par le groupe de travail chargé d'examiner l'architecture «EasyGov» et par le groupe spécialisé «eCH SEAC».

Dans le cadre de ses groupes de travail, la Conférence suisse sur l'informatique (CSI) a assuré la coordination professionnelle et technique requise pour aligner autant que possible les activités liées à la cyberadministration des collectivités publiques sur la stratégie nationale de cyberadministration et sur son plan de mise en œuvre.

- **Appel d'offres «Voice»:** le 4 décembre 2020, sur mandat de la CSI et de 70 autres collectivités publiques, eOperations Suisse SA a adjudgé les prestations de télécom standards au terme d'une procédure d'appel d'offres ouverte. Ce projet pionnier épargne aux cantons et aux communes participants la charge d'une procédure d'adjudication propre tout en leur garantissant des prix avantageux.
- **Plateformes d'échange de données:** le groupe de travail voué aux plateformes d'échange de données s'est reconstitué sous la direction de la CSI. Un cahier des charges et un programme de travail 2020–2023 ont été élaborés. Depuis l'automne, d'importants projets concernant la gestion des données de la Confédération et des cantons sont reliés entre eux au sein du groupe de travail, les documents importants sont mis à disposition en toute transparence et les synergies sont exploitées.

Le comité de pilotage et le comité de planification ont donné leur feu vert en 2020 pour la nouvelle mesure de **«Surveillance de la législation en matière de cyberadministration»**, dont la réalisation s'inscrit dans le cadre de l'objectif de mise en œuvre «Proposer des services de conseil et de coordination dans le domaine juridique». Cette surveillance doit permettre de représenter aussi bien la situation juridique actuelle que l'évolution juridique actuelle et prochaine dans des domaines thématiques choisis qui sont essentiels pour la cyberadministration de la Suisse (projets législatifs en cours). Un soutien sera ainsi apporté aux organismes compétents pour identifier les actuels potentiels de développement et les éventuelles mesures à prendre, pour prévoir les futures évolutions et pour éviter les doubles emplois. Une version pilote doit être réalisée jusqu'à la fin du mois de mars 2021.

La Confédération, les cantons, les villes et les communes renforcent leur coopération dans le développement et le pilotage de l'administration numérique. Un nouvel objectif de mise en œuvre a été défini et intégré en

janvier 2021 dans le plan de mise en œuvre aux fins de développer et de planifier la nouvelle organisation **Administration numérique suisse**.

Confiance et connaissance

Trois nouveaux projets, qui ont déjà produit de premiers résultats, ont été initiés en 2020 pour atteindre l'objectif stratégique «Développer la connaissance du numérique par l'administration et renforcer la confiance». La direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse, qui porte la responsabilité liée à ces objectifs de mise en œuvre, assure la direction des projets correspondants.

- Une analyse générale a permis de réaliser d'importants objectifs de base pour le projet **Élaborer un modèle de traçabilité de l'utilisation des données personnelles**. La vision et le périmètre de l'étude de faisabilité ont été définis.
- La planification de projet pour le nouvel objectif de mise en œuvre **Renforcer la confiance de la population et de l'économie dans les prestations électroniques des autorités** était prête à la fin de 2020. Des ressources externes ont été acquises dans le cadre d'une procédure sur invitation. L'adjudicataire a commencé l'élaboration de concepts détaillés en vue de constituer un réseau d'experts et il a lancé son activité de relations publiques.
- En ce qui concerne le projet **Faire connaître le potentiel d'utilité des processus numériques dans l'administration publique**, les bases ont été créées pour que les connaissances concernant la numérisation et la cyberadministration puissent être transmises adéquatement aux groupes cibles des cadres et des collaborateurs des administrations publiques de manière à renforcer leur confiance dans l'administration numérique. Le questionnaire et la planification de la conduite des entretiens ont été réalisés en 2020.

3.3 Innovations 2020

Outre les objectifs de mise en œuvre, la Cyberadministration suisse soutient également l'innovation dans le cadre du plan de mise en œuvre. C'est ainsi que l'organisation soutient chaque année la mise en œuvre de projets qui recourent à de nouvelles technologies ou qui encouragent les coopérations régionales. Ces projets bénéficient d'un soutien aux trois niveaux de l'État fédéral. Le comité de planification a inclus trois projets parmi les innovations 2020:

Traitement automatisé des courriels par une intelligence artificielle (canton d'Argovie)

L'offre de conseil de l'assurance sociale argovienne SVA (Sozialversicherung Aargau) a été étoffée dans le domaine de la réduction des primes. À cet effet, l'agent conversationnel «Maxi» et le formulaire en ligne «Mein Anliegen» (c'est-à-dire «Ma demande») ont été élargis. Les demandes récurrentes de clients transmises par courriel en texte libre sont désormais classées et automatiquement traitées à l'aide de l'intelligence artificielle (IA). À cette fin, des milliers de courriels de clients ont été manuellement évalués, classifiés et introduits dans le module IA. Les fonctions ont été optimisées et l'apprentissage du module IA s'est poursuivi pour qu'un taux d'environ 95 % de réponses correctes soit atteint. Les clients peuvent envoyer leurs demandes par courriel ou recourir au formulaire en ligne «Mein Anliegen» accessible sur le site web. Les demandes sont dirigées dans la boîte électronique des réductions de primes, qui est directement assistée par la fonction IA.

Ces projets sont censés améliorer l'efficacité dans le traitement des demandes standards et la satisfaction de la clientèle.

Étude sur l'accès des citoyens et des entreprises aux services en ligne (canton de Saint-Gall)

Actuellement, les particuliers et les entreprises ont besoin de plusieurs comptes d'utilisateur pour accéder aux services des divers domaines spécialisés. La gestion des identités et des accès (IAM) et un seul compte simplifieront les démarches. Dans le cadre du projet, on a procédé à une analyse de l'existant pour décrire les rôles, règles et processus actuels. Les normes de eCH ont également été prises en compte. Les principes de base et les principaux processus ont été déduits de cette analyse. Un concept général permettra d'en arrêter les résultats, qui pourraient revêtir de l'intérêt aussi pour d'autres services et qu'un processus de réexamen impliquant les domaines spécialisés permettra de vérifier. Puis, un mandat de projet sera élaboré sur ces bases.

Une «private blockchain» écologique au service de la confiance numérique en Suisse (canton du Jura)

Les citoyens du canton du Jura disposent d'un accès à un «portail des citoyens» qui leur permet d'échanger des documents liés à leur personne avec l'administration (poste numérique). Ils peuvent ainsi faire parvenir des documents à l'administration et, de la même manière, l'administration peut mettre des documents ou des certificats à la disposition des citoyens. Dans le cadre du projet «Vision confiance numérique», une solution basée sur la blockchain a été développée pour permettre aux citoyens de conserver la souveraineté complète sur leurs données et leurs interactions électroniques avec le canton. Simultanément, l'intégrité et la provenance des certificats sont ainsi sécurisées. Ce projet pilote a été mis en œuvre avec succès dans le délai convenu.

3.4 Projets de participation en ligne 2020

La Cyberadministration suisse soutient également des projets de participation en ligne dans le cadre du plan de mise en œuvre. Ces projets visent à promouvoir de nou-

veaux canaux électroniques permettant la participation politique et administrative dans les cantons et les communes. Le comité de planification a (co)financé cinq projets en 2020:

Plateforme de participation citoyenne genevoise (canton de Genève)

Dans le passé, le canton de Genève a déjà engrangé de bonnes expériences en impliquant la population dans les processus de décision politique. Encouragé par cet écho positif, il a décidé d'élargir une plateforme éprouvée en la complétant par des éléments participatifs. Cette plateforme doit être mise à la disposition de toutes les autorités genevoises (canton, communes, organisations paraétatiques). Dans un premier temps, un environnement de test sécurisé («sandbox») a été aménagé pour la formation. En outre, un manuel de l'utilisateur complet a été élaboré et des formations individuelles ont été proposées à la demande. Outre les correctifs («patches») apportés aux fins de sécurité pour la communauté, la plateforme a été couplée avec sa solution de gestion des identités (e-démarches). La plateforme «participer.ge.ch» est en ligne et opérationnelle.

Révision globale des plans directeurs de Goldach (commune de Goldach)

De janvier à mars 2020, le Conseil communal de Goldach a élaboré, en coopération avec un prestataire externe, les bases de communication pour une procédure de participation électronique concernant les plans d'aménagement communaux. Ces bases consistaient en un concept matériel, des messages, des définitions de termes et un questionnaire. Elles ont été publiées sur le site créé à cet effet «ortsplanung-goldach.ch», qui servait d'entrée dans l'instrument de participation en ligne.

À la mi-avril 2020, la brochure d'information a été distribuée à tous les ménages de Goldach en guise de lancement de la participation. La population avait la possibilité de s'exprimer au moyen du questionnaire sur des thèmes

importants de l'aménagement local et de donner son avis en ligne concernant les décisions relatives au plan directeur. L'évaluation des contributions s'est déroulée durant les mois d'été, après l'expiration du délai de participation (fin mai 2020). Les avis exprimés ont été consignés dans un rapport de participation approuvé par le Conseil communal en date du 25 août. En octobre 2020, le bureau d'aménagement du territoire mandaté a intégré dans les plans d'aménagement les propositions issues de la procédure de participation que le Conseil communal avait approuvées.

Espace communautaire en ligne (Ville de Winterthour)

La ville de Winterthour a fait un pas de plus dans la mise en œuvre de l'initiative «Ville intelligente» en mettant en service une plateforme numérique visant à encourager la participation et les interactions au sein des quartiers et à favoriser la communication entre ces derniers et la ville.

Lors du lancement du projet, une enquête (en ligne et sur papier) a été menée parmi les habitants du quartier pour saisir la situation actuelle. Sur cette base, le comportement d'utilisation de la plateforme a fait l'objet d'une première analyse (nombre d'inscription, fréquence d'utilisation, nombre d'idées de projet enregistrées, contributions à la discussion, etc.). La crise du coronavirus a retardé l'organisation d'entretiens visant à identifier les possibilités d'optimisation au moyen de l'enquête en ligne, la réalisation d'analyses des besoins (entretiens, ateliers) et l'évaluation des retours réceptionnés généralement. Il a fallu renoncer à organiser des ateliers. On a dû recruter une nouvelle fois pour réaliser une deuxième enquête en juin 2020, ce qui a entraîné un report jusqu'en août. Pour éviter une succession trop rapide des enquêtes (deux et trois) et pour recruter davantage de participants, la troisième enquête a été repoussée à janvier 2021.

Budget participatif pour le quartier de Wipkingen (Ville de Zurich)

Le lancement du projet «Quartieridee» a été retardé par la crise du coronavirus. Le coup d'envoi pour un budget participatif au niveau du quartier a été donné le 18 septembre 2020. Toutes les personnes qui vivent, travaillent ou s'adonnent à leurs loisirs dans le quartier de Wipkingen ont été invitées à présenter des idées de conception, d'utilisation ou de modification de leur quartier sur la plateforme numérique «www.quartieridee.ch». Après cette collecte d'idées, à l'automne 2020, un contrôle de faisabilité a eu lieu avec des représentants des associations Nextzürich et Urban Equipe ainsi que de la Ville de Zurich. Du 23 janvier 2021 au 13 février 2021, la population a pu voter, au moyen de la plateforme en ligne, sur la répartition du budget de 40 000 francs entre 27 idées différentes. Les projets gagnants seront mis en œuvre au cours de 2021.

La division «Stadtentwicklung Zürich» accompagne et soutient le projet pilote dans le cadre de la stratégie de cité intelligente («smart city») et de la priorité stratégique «Tester la participation intelligente» («Smarte Partizipation erproben») du Conseil municipal. La Ville de Zurich utilise les éléments d'information obtenus pour décider si le budget participatif constitue un instrument approprié pour renforcer la participation de la population du quartier. Le logiciel à code source ouvert «Decidim», également utilisé dans le projet de participation en ligne du canton de Genève, a servi de plateforme. Le projet «Quartieridee» tient aussi lieu de processus pilote en vue de l'utilisation plus large du logiciel au sein de l'administration municipale zurichoise.

Geo-cyberadministration dans un contexte d'intercommunalité (Ville d'Yverdon-les-Bains)

La Ville d'Yverdon-les-Bains est responsable de l'exploitation et du développement du géoportail régional du Nord vaudois («mapnv.ch»). Elle a lancé un projet à code source ouvert de géo-cyberadministration (gestion en ligne des

données géographiques) visant à ce que les demandes d'utilisation de l'espace public soient transmises par un portail intercommunal unique. Ainsi, les administrations disposeront d'une vue d'ensemble spatio-temporelle de l'utilisation prévue de l'espace public. Toutes les autorités membres de la plateforme peuvent traiter les demandes (p. ex. permis de fouilles, manifestations culturelles ou sportives). À cet effet, on a déployé une application web réactive qui peut être affichée dans le navigateur web ou être installée comme application web progressive («progressive web app», PWA). Des messages push informent les utilisateurs de l'application sur les événements ou perturbations imminents. Un site web de test fonctionnel a été créé. Le site web officiel sera lancé en 2021.

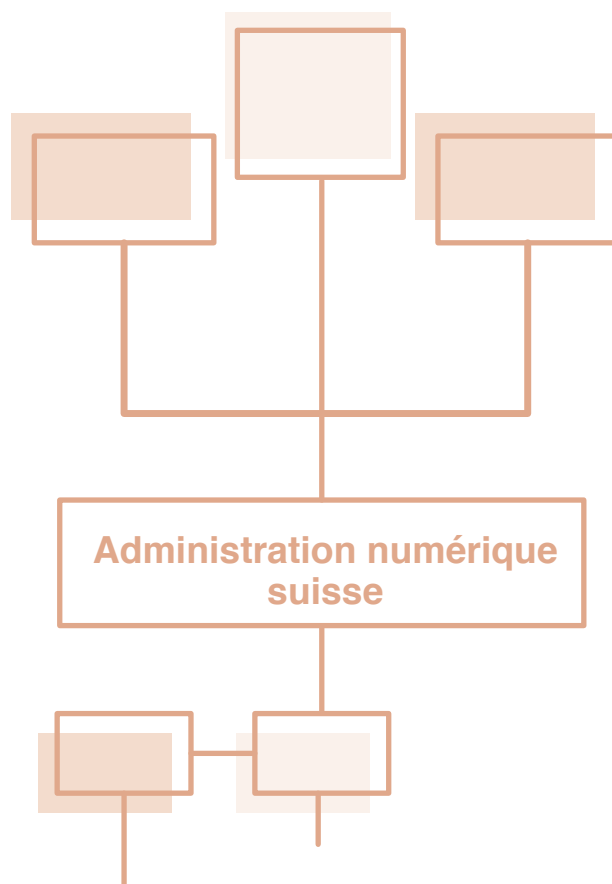
3.5 Coordination opérationnelle de l'application du plan de mise en œuvre

Le comité de planification est responsable du pilotage opérationnel du plan de mise en œuvre en cours d'année. Cet organisme fonde ses décisions dans un rapport de controlling.

L'adoption annuelle du plan de mise en œuvre relève de la compétence du comité de pilotage. Celui-ci a approuvé la nouvelle version du plan de mise en œuvre pour 2021 et ses 21 objectifs de mise en œuvre lors de sa séance d'automne, le 29 octobre 2020. Hormis l'intégration d'un nouvel objectif de mise en œuvre pour le développement de l'organisation «Administration numérique suisse» et la prorogation du financement du projet «eDéménagementCH» pendant une année supplémentaire, le plan de mise en œuvre n'a subi que des adaptations concernant des délais et la planification.

Afin de garantir l'application coordonnée du plan de mise en œuvre, la direction opérationnelle organise régulièrement des séances d'échanges entre les mandants et entre les chefs de projet concernés par les objectifs de mise en œuvre.

Durant l'année sous rapport, les mandants se sont réunis une fois et les chefs de projet se sont retrouvés quatre fois dans le cadre du comité de coordination. L'information mutuelle et la coordination des activités de projet étaient au cœur de ces rencontres.



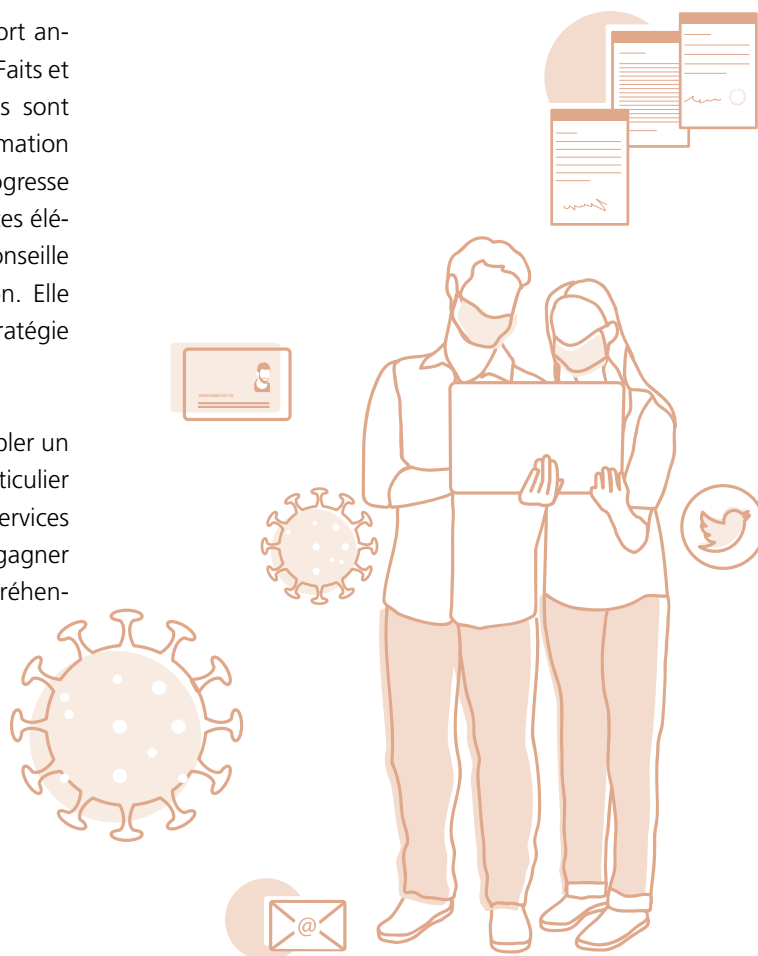


4. Monitoring

La direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse recourt au monitoring pour fournir une vue d'ensemble des progrès réalisés en Suisse en matière de cyberadministration et elle compare les activités considérées avec celles menées à l'étranger. Elle tire ses informations d'études nationales et internationales ainsi que des enquêtes qu'elle réalise elle-même. En 2020, les indicateurs suivants ont servi à mesurer les progrès de la cyberadministration en Suisse: les services en ligne, la participation électronique, les infrastructures, le capital humain, la capacité d'innovation, les services de base et la transparence. En outre, les effets de la pandémie de coronavirus sur l'utilisation des services en ligne ont été étudiés.

Les résultats de ce monitoring alimentent le rapport annuel «Monitoring» et divers documents (p. ex. les «Faits et chiffres», le site web, les rapports). Ces résultats sont utiles aux experts et au public comme base d'information et ils indiquent comment la cyberadministration progresse à tous les niveaux de l'État fédéral. Sur la base de ces éléments d'information, la direction opérationnelle conseille le comité de pilotage et le comité de planification. Elle contrôle en outre l'opportunité d'actualiser la stratégie suisse de cyberadministration actuelle.

Selon le rapport de monitoring, la Suisse doit combler un retard dans le domaine des services de base, en particulier s'agissant d'identité électronique. De plus, les services électroniques proposés par les autorités doivent gagner en notoriété et leurs processus doivent être compréhensibles.



4.1 Le monitoring en chiffres

Étude	Objet	Zones concernées	Financement partiel d'E-Government Suisse en 2020
Étude «eGovernment Monitor» 2020 (Kantar et Initiative D21)	Examine la satisfaction liée aux services électroniques des autorités et leur utilisation (mobile), les obstacles à leur utilisation, etc.	Allemagne, Autriche et Suisse	10 000 €
Rapport comparatif sur la cyberadministration 2020 (Commission européenne)	Examine dans quelle mesure les offres en ligne de l'administration répondent aux critères de convivialité, de transparence, de mobilité transfrontalière pour la population et les entreprises et des services de base.	27 États membres de l'UE ainsi que la Suisse, l'Islande, la Norvège, la Serbie, le Monténégro, la Turquie, le Royaume-Uni, l'Albanie et la Macédoine du Nord	32 013 € (2019) ¹ 39 552 € (2020) ²
Enquête sur l'administration en ligne (Nations Unies)	Examine l'évolution de la cyberadministration (services en ligne, infrastructures de télécommunication et capital humain) et de la participation électronique.	193 États	Aucune
Rapport mondial sur les technologies de l'information (Université Cornell, Institut européen d'administration des affaires [INSEAD] et Organisation mondiale de la propriété intellectuelle [OMPI])	Examine, en se basant sur 80 indicateurs, les conditions-cadres et la capacité d'innovation des États du monde entier	131 États	Aucune

¹ L'Office fédéral de la communication (OFCOM) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont versé chacun 10 000 francs.

² L'Office fédéral de la communication (OFCOM) et le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) ont versé chacun 10 000 francs.

4.2 Indicateurs

Les indicateurs suivants ont été examinés en 2020 pour mesurer les progrès de la cyberadministration en Suisse:

Indicateurs	Description
Services en ligne	Les services en ligne sont les services et informations fournis par l'administration (commune, canton et Confédération) qui peuvent être utilisés par Internet (p. ex. la déclaration d'impôt électronique).
Participation électronique	La participation électronique désigne les activités de participation politique et administrative au moyen des canaux électroniques (p. ex. la plateforme numérique «Quartieridee» en ville de Zurich).
Infrastructures	On mesure en l'occurrence les infrastructures de télécommunication, soit le nombre d'utilisateurs d'Internet et de participants à la téléphonie mobile ainsi que la quantité d'abonnements actifs à la téléphonie fixe et mobile à haut débit.
Capital humain	Sont mesurés le taux d'alphabétisation, la durée de la scolarité et le taux de scolarisation au sein de la population.
Capacité d'innovation	Les intrants et les résultats innovants d'un pays sont pris en compte. Les intrants comprennent le capital humain, la recherche, l'infrastructure, la maturité du marché et des entreprises. Quant aux résultats, ils concernent le savoir et la technologie, ainsi que le domaine créatif.
Services de base	Les services de base sont les éléments fondamentaux de services en ligne sans faille (p. ex. l'identité électronique, les documents électroniques, les sources authentiques et la poste numérique).
Transparence	Cet indicateur permet de mesurer le degré de transparence des autorités quant à leurs propres compétences et prestations, au déroulement des prestations et à l'utilisation des données personnelles.

4.3 Évolution de la cyberadministration suisse par rapport à celle des pays étrangers

Dans le classement actuel établi par les Nations unies pour 2020, la Suisse occupe la 16^e place sur 193 États dans le domaine du développement de la cyberadministration³. Elle fait donc partie des pays avancés en matière d'administration numérique. Le Danemark, la République de Corée (Corée du Sud) et l'Estonie occupent les premiers rangs. D'autres rapports actuels sur les tendances, comme le «Global Innovation Index 2020» et «Omnibus», l'enquête de l'OFS sur l'utilisation d'Internet, montrent que la Suisse est très progressiste en ce qui concerne la capacité d'innovation, le capital humain et les infrastructures. Malgré ces conditions excellentes, selon le rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration («eGovernment Benchmark»), la Suisse est en retard dans la mise à disposition complète des services en ligne. La performance globale de la Suisse dans le domaine de la cyberadministration⁴, de 54 % (UE: 68 %), place notre pays au 29^e rang sur 36. La Suisse a donc comblé une partie de son retard: il y a deux ans, sa performance était de 47 % (UE: 62 %). Malte, l'Estonie et l'Autriche occupent les trois premières places en Europe.

État et utilisation des services et informations en ligne fournis par les autorités

Services en ligne: offre et utilisation des services électroniques des autorités

L'étude des Nations unies sur la *cyberadministration* montre que l'offre de services en ligne par les autorités suisses peut être développée. Ces deux dernières années, la Suisse a perdu un rang dans le domaine des services

électroniques: elle occupe la 36^e place sur 193 avec une valeur indicielle de 0,83 sur 1 (la moyenne internationale étant de 0,56). Le Danemark et Singapour arrivent en tête.

Selon le «eGovernment Benchmark», 83 % des services fournis par les pouvoirs publics peuvent déjà être presque complètement traités électroniquement (UE: 86 %). Pour 90 % des services examinés, les autorités proposent une aide en ligne et des options de feed-back. Au total, 83 % des sites web des services publics examinés sont compatibles avec la technologie mobile, en **quoi** la Suisse fait mieux que la moyenne des pays européens. Les services fournis par les pouvoirs publics suisses sont accessibles hors de Suisse à raison de 55 % pour la population (UE: 62 %) et de 97 % pour les entreprises (UE: 76 %).

L'étude «E-Government Monitor», qui compare l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse dans le domaine de la cyberadministration, montre que 60 % de la population suisse (+ 2 % par rapport à l'année précédente) ont recouru à une offre en ligne des pouvoirs publics ces douze derniers mois. Les trois pays s'améliorent légèrement par rapport à l'année précédente (Autriche: de 70 % à 72 %; Allemagne: de 48 % à 54 %). En Suisse, le traitement électronique de la déclaration fiscale est le service en ligne le plus fréquemment utilisé.

Services en ligne: satisfaction et expérience des utilisateurs

Selon le «E-Government Monitor», 74 % de la population (+ 1 % par rapport à l'année précédente) sont satisfaits de l'offre en ligne des pouvoirs publics (Autriche: 79 %; Allemagne: 62 %). Environ 60 % des intéressés qui ont traité des affaires en ligne avec les autorités pendant la

³ L'indice consiste en trois sous-composantes: l'indice des services en ligne («Online Service Index», OSI), l'indice des infrastructures de télécommunication («Telecommunication Infrastructure Index», TII) et l'indice du capital humain («Human Capital Index», HCI).

⁴ Cette valeur se compose des principaux indicateurs suivants: «Convivialité», «Transparence», «Mobilité transfrontalière pour la population et les entreprises» ainsi que «Services de base».



crise du coronavirus se sont dits satisfaits du service et de la vitesse de réaction des pouvoirs publics (Allemagne: 44 %; Autriche: 52 %). Une majorité des usagers qualifient les services en ligne de simples, aisés (navigation) et fiables (stabilité des liaisons). Mais 45 % des personnes n'utilisent pas les services en ligne des pouvoirs publics parce qu'ils ne les connaissent pas. Quelque 40 % des personnes interrogées invoquent la structure peu claire des services en ligne pour expliquer qu'ils sont soucieux quant à la protection des données et 40 % disent craindre d'éventuelles conséquences lorsque les données ne sont pas complètement saisies. Pour la moitié des participants, le contact personnel au guichet reste important et plus simple même à l'époque de la numérisation.

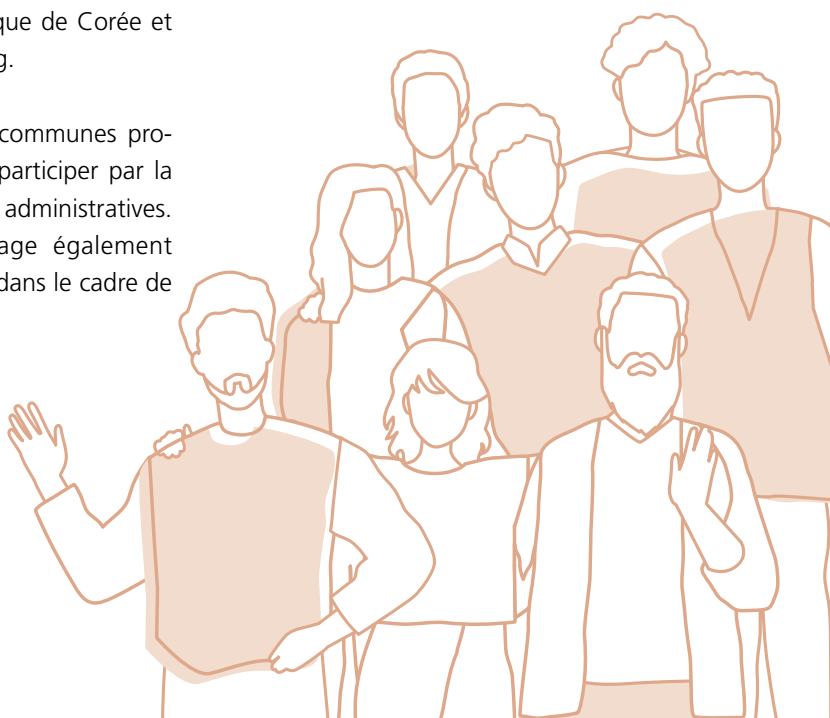
Participation électronique: offre de canaux de participation électroniques

Dans le domaine de la participation électronique, la tendance positive relevée en Suisse ces dernières années se poursuit. Selon la comparaison internationale des Nations unies, la Suisse passe en deux ans du 41^e au 18^e rang (sur 193 États au total). L'Estonie, la République de Corée et les États-Unis se partagent le premier rang.

Un nombre croissant de cantons et de communes proposent à leurs citoyens la possibilité de participer par la voie électronique aux affaires politiques et administratives. La Cyberadministration suisse encourage également depuis 2020 des projets de participation dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie.

Utilisation pendant la crise du coronavirus

Le «E-Government Monitor» montre également que 12 % des personnes interrogées en Suisse ont indiqué avoir davantage recouru à la voie électronique pour échanger avec les administrations publiques pendant la crise du coronavirus. Elles étaient 3 % à utiliser un service en ligne pour la première fois. Mais pour la plupart (30 % des réponses), on a évité de traiter les affaires avec les autorités. Les résultats sont identiques en Autriche, tandis que les valeurs sont inférieures en Allemagne. La crise a positivement influencé l'attitude des personnes envers les services en ligne. Par exemple, le nombre d'annonces électroniques de déménagement par «eumzug.swiss» a doublé pendant le semi-confinement, entre mars et mai 2020, par rapport à la même période de l'année précédente. En Suisse, 70 % de la population souhaitent utiliser plus souvent les services en ligne également après la crise du coronavirus.





Services de base

Selon le rapport comparatif de l'UE sur la cyberadministration («eGovernment Benchmark»), l'état de développement des services de base en Suisse reste nettement inférieur à la moyenne européenne, malgré une forte amélioration de 15 % par rapport à l'étude préalable (CH: 36 %; UE: 61 %). C'est ainsi qu'aucune identité électronique reconnue par l'État n'est établie à ce jour en Suisse. En outre, le remplissage des formulaires ne s'effectue que dans 14 % des services (UE: 57 %) avec des informations déjà connues des pouvoirs publics («once only»). Parmi les points positifs, notons que 56 % des services permettent l'envoi et la réception de documents officiels par les canaux numériques. La moitié des administrations publiques recourent à l'envoi électronique d'informations et de documents entre les autorités et la population ou les entreprises (poste numérique). Cette valeur a progressé de 40 %.

Infrastructures, capital humain et capacité d'innovation

Divers rapports sur les tendances, comme l'Enquête sur l'administration en ligne des Nations unies («eGovernment Survey»), l'Indice mondial de l'innovation («Global Innovation Index») ou l'enquête «Omnibus» de l'OFS, confirment que la Suisse satisfait bien aux conditions préalables à une cyberadministration moderne. Notre pays doit cette position au bon développement de ses infrastructures de télécommunication, à son capital humain performant et à sa capacité d'innovation élevée.

Infrastructures de télécommunication

La Suisse détient, dans le domaine des infrastructures de télécommunication, une valeur indiciaire qui équivaut presque au double de la moyenne globale (CH: 0,95 sur 1; valeur de l'indice en 2018: 0,84). Elle dispose de la plus forte densité au monde de raccordement au réseau à haut débit. Il s'agit là d'une infrastructure importante en vue de la diffusion et de l'utilisation des services publics en ligne.

Capital humain

Selon l'étude des Nations unies, la Suisse atteint dans le domaine du capital humain une valeur indiciaire de 0,9 sur 1 (moyenne globale: 0,68). L'enquête menée par l'OFS montre que les trois quarts de la population suisse dispose au moins de connaissances numériques de base ou de compétences numériques plus étendues, ce qui correspond à un niveau très élevé en comparaison internationale. Les connaissances en matière de numérisation et la compréhension des nouvelles technologies facilitent la mise en œuvre des offres de cyberadministration proposées par les pouvoirs publics et leur utilisation par la population.

Capacité d'innovation

Depuis une décennie, la Suisse occupe la première place de l'Indice mondial de l'innovation («Global Innovation Index»), qui évalue 131 économies. Elle est suivie par la Suède, les États-Unis, le Royaume-Uni et les Pays-Bas. Notre pays obtient des valeurs très élevées (1er ou 2e rang) en particulier dans les domaines des connaissances et de la technologie (brevets, publications scientifiques, etc.), de la créativité (p. ex. valeur des marques sur les marchés internationaux) et du degré de maturité de l'économie (p. ex. coopération entre les entreprises privées et les universités).

Transparence

Globalement, malgré une amélioration de 5 %, la Suisse reste en deçà de la moyenne européenne en ce qui concerne l'indicateur de la transparence (CH: 45 %; UE: 66 %). Les autorités se montrent transparentes s'agissant d'informer sur leur propres compétences et prestations (CH: 67 %; UE: 74 %). La Suisse n'a pas progressé en ce qui concerne la traçabilité de la prestation des services, du remplissage des formulaires à la fourniture de la prestation (CH: 25 %; UE: 58 %). Son indice de transparence s'améliore de 15 % pour ce qui est de l'utilisation des données personnelles (CH: 42 %; UE: 65 %).

4.4 Groupe de travail Réseau de compétences «intelligence artificielle» et autres technologies nouvelles

Selon le rapport comparatif sur la cyberadministration de 2020 publié par l'UE («eGovernment Benchmark 2020»), les pays qui investissent dans des approches novatrices et les nouvelles technologies ouvrent la voie en matière de cyberadministration, c'est-à-dire qu'ils se développent plus rapidement. Les nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle ou la blockchain aident les administrations publiques à simplifier et à automatiser leurs processus.

Le Conseil fédéral a reconnu l'importance de l'intelligence artificielle et des autres technologies nouvelles. Dans un premier temps, en décembre 2019, il a mandaté un groupe de travail interdépartemental «Intelligence artificielle», placé sous la direction de l'Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC) en coopération avec l'Office fédéral de la statistique (OFS), pour qu'il examine la faisabilité d'un réseau de compétences IA. Ces travaux ont été achevés en 2020. Lors de sa séance du 4 décembre 2020, le Conseil fédéral a décidé que l'OFS et la Chancellerie fédérale (ChF), qui a repris les tâches de l'ancienne UPIC au 1er janvier 2021 avec l'unité Transformation numérique et gouvernance de l'informatique (TNI), doivent examiner jusqu'au milieu de 2021 la conception d'un réseau de compétences IA au sein de l'administration fédérale. Par la mise en place d'un tel réseau, la Confédération ne se borne pas à soutenir l'IA et les autres technologies nouvelles, elle y recourt elle-même. La direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse fait aussi partie du groupe de travail interdépartemental et s'est attelée à cette tâche aux côtés de collaborateurs du secteur TNI de la ChF, de l'OFS et du Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports (DDPS).

5 Communication

5.1 Manifestations

Swiss eGovernment Forum, 3-4 mars 2020

La direction opérationnelle a informé sur ses activités lors du Swiss eGovernment Forum. Le plan de mise en œuvre 2020–2023 a été présenté dans le cadre d'un exposé qui en faisait ressortir les nouveaux projets. Les projets «Service national des adresses», «Solution de données liées» et «Standards de Swissdec» ont aussi fait l'objet d'une présentation.

Journées suisses du digital, 1-3 novembre 2020

Les Journées suisses du digital se sont tenues du 1er au 3 novembre. La Cyberadministration suisse y a une nouvelle fois participé en tant que partenaire. Dans le cadre de cet engagement, l'Office fédéral de topographie swisstopo, notre leader thématique dans le domaine de la géoinformation, a organisé un webinar sur les cartes et les fonctions de map.geo.admin. La direction opérationnelle a participé à des événements locaux à Berne et à Sierre. Il a fallu repousser la manifestation en présentiel prévue à Winterthur en raison du coronavirus. Elle devrait avoir lieu en automne 2021.

www.digitaltage.swiss/

E-Inclusion Days, 5-6 novembre 2020

Les «E-Inclusion Days» ont eu lieu les 5 et 6 décembre 2020. La conférence du 5 novembre 2020 sur l'accessibilité numérique a été organisée conjointement par le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH), la Direction opérationnelle Suisse numérique de l'OFCOM, la direction opérationnelle de la Cyberadministration suisse et leurs partenaires les CFF et La Poste suisse. Le colloque sur le thème des compétences de base s'est tenu le 6 novembre 2020 et se concentrait sur l'inclusion numérique à l'ère de la cyberadministration. La direction opérationnelle a informé, dans le cadre d'un exposé, sur les efforts consentis par l'administration.

einclusion.digitaldialog.swiss/

Séance d'information «E-Gov News», 19 novembre 2020

Pour la première fois, en lieu et place de la manifestation réseau annuelle, a eu lieu une séance d'information en ligne destinée aux spécialistes de l'informatique et de la cyberadministration des communes, des cantons et de l'administration fédérale. Cette manifestation était focalisée sur l'intensification de la coopération des administrations publiques de tous les niveaux de l'État fédéral au cœur du processus de transformation numérique. Le conseiller fédéral Ueli Maurer a ouvert la séance. Kurt Nuspliger, Peppino Giarritta et Maya Büchi-Kaiser ont informé sur le projet et la nouvelle organisation «Administration numérique suisse»

www.egovernment.ch/reseau-2020

Diverses manifestations prévues en 2020 ont été repoussées ou annulées en raison de la situation extraordinaire causée par le COVID-19.

Séance d'information «E-Gov News»,
19 novembre 2020



Conseiller fédéral Ueli Maurer, président du comité de pilotage de la Cyberadministration Suisse



Peppino Giarritta, Chargé de mission Administration numérique suisse (ANS)



Maya Büchi-Kaiser, Présidente de la CSI et membre du comité de pilotage de la Cyberadministration suisse



Kurt Nuspliger, Chef de projet Administration numérique suisse



5.2 Échanges avec les partenaires

- Groupe intercantonal E-Government, 26 février 2020, 26 août 2020 et 25 novembre 2020
- Groupe numérisation/cyberadministration de l'Union des villes, séances virtuelles, 17 juin 2020 et 4 novembre 2020
- Participation aux travaux du jury du 19e concours eGovernment 2020, conférence vidéo publique, 2-3 juin 2020
- Assemblée générale du «GIS Verbund» de Thurgovie (réseau SIG), Frauenfeld, 20 août 2020
- E-Government Round Table de la Confédération, Berne (Ittigen), 27 août 2020
- 12e session plénière de l'Association informatique des villes et des communes suisses, «Administration numérique suisse 2022, où conduit le voyage?», manifestation en ligne, 21 octobre 2020
- Séminaire Europe, «Numérisation et cyberadministration en Suisse: stratégies de la Confédération et des cantons», séminaire en ligne, 28 octobre 2020

5.3 Newsletter

La lettre d'information sur la cyberadministration paraît six fois par année, en français et en allemand. Elle est transmise par voie électronique. Quelque 2700 personnes étaient abonnées au bulletin d'information à la fin de 2020.

5.4 Publications

Rapport annuel 2019

Le comité de pilotage a approuvé le rapport annuel 2019 de la direction opérationnelle lors de sa séance du 30 avril 2020. Le rapport annuel a été publié le 1er mai 2020 en allemand, en français et en italien sur le site web.

Faits et chiffres 2020

La publication «Faits et chiffres», qui présente les résultats d'études nationales et internationales, a été établie à la fin mars et imprimée en allemand et en français sous forme de dépliant. Les contenus sont disponibles sur le site web en quatre langues (DE, FR, IT, EN).

Dépliants

Les dépliants des objectifs de mise en œuvre suivants ont été actualisés ou réalisés et imprimés pour le Swiss eGovernment Forum:

- Instrument de validation des signatures apposées sur les documents électroniques
- Open Government Data de la Suisse
- Conseil et coordination en matière juridique
- Architecture de la cyberadministration
- Vote électronique
- Création d'un service national des adresses
- Cyberadministration suisse

5.5 Relations avec les médias

Communiqués de presse

Aucun communiqué de presse n'a été publié durant l'année sous rapport.

Articles spécialisés

La Revue Suisse, édition 06/2020, «Cyberadministration: pour un contact aisé avec les autorités», entretien avec le professeur Kurt Nuspliger, chef du projet «Administration numérique suisse»

Impressum

Édition

E-Government Suisse

Renseignements

Direction opérationnelle

E-Government Suisse

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Berne

info@egovernment.ch

www.egovernment.ch

Rédaction du rapport annuel

Direction opérationnelle

E-Government Suisse

Technique

lesgraphistes.ch

Édition

Avril 2021, le rapport peut être téléchargé
au format PDF

© Copyright E-Government Suisse