

Étude nationale sur la cyberadministration 2019

La cyberadministration en Suisse selon le
point de vue de la population, des entreprises
et des administrations



Table des matières

	Avant-propos	4
	Introduction	6
	Résultats de l'enquête	8
	Groupe cible population	9
	Groupe cible entreprises	12
	Groupe cible administration	14
	Comparaison entre la demande et l'offre	18
	Conclusion	22
	Impressum	26

Avant-propos

La numérisation façonne de plus en plus notre vie. Avec son système politique stable et sa capacité d'innovation avérée, la Suisse dispose des conditions idéales pour faire entrer dans l'ère du numérique son modèle de réussite d'un pays ouvert, moderne, où il fait bon vivre. C'est la raison pour laquelle le Conseil fédéral s'est fixé comme objectif que la Suisse exploite de manière optimale les opportunités offertes par la numérisation. Les bases de la stratégie suisse de cyberadministration 2020–2023, que le Conseil fédéral a approuvées en novembre 2018, ont pour but que la Confédération, les cantons et les communes proposent à la population et aux acteurs économiques des services numériques aussi conviviaux, adaptés aux groupes cibles, standardisés et économes en ressources que possible. La priorité doit être donnée à la mise sur pied d'infrastructures nationales permettant une implantation durable des procédures administratives numériques. De plus, des interfaces ouvertes et des services utiles pour la communauté doivent être institués. Dans ce contexte, E-Government Suisse joue un important rôle de plaque tournante. L'organisation de la Confédération, des cantons et des communes est en charge de la diffusion des prestations électroniques des autorités. Même si les autorités suisses ont reconnu l'importance de la numérisation, il existe encore un grand potentiel de développement.

La présente étude prouve que la demande actuelle en prestations électroniques des autorités par la population et, plus particulièrement, par les entreprises n'est que partiellement couverte par l'offre existante. L'examen des différentes prestations montre que la demande est élevée chez les utilisateurs, mais que toutes les communes et tous les cantons sont loin de proposer ces prestations en ligne. La demande de développement dans ce domaine est particulièrement forte au niveau des communes: près de la moitié des personnes interrogées estiment que l'offre en ligne des administrations communales devrait être élargie. Globalement, la satisfaction des entreprises implantées dans le pays et de la population concernant l'offre en ligne est élevée. Ce résultat surprenant montre que, pour les entreprises et la population, le degré de numérisation peut encore être amélioré et qu'il est en constante évolution.

En matière de cyberadministration, la Suisse peut prendre exemple sur d'autres États. Le Danemark ou la Norvège proposent par exemple des services de base, des services en ligne simples pour la population et des portails d'entreprises fortement orientés sur les prestations. Ces pays offrent des services publics auprès d'un seul et même prestataire et permettent l'échange électronique des données entre les entreprises et les autorités. Le Danemark, par exemple, utilise des algorithmes qui traitent de manière autonome la majeure partie des processus standard sans intervention humaine. Après soumission d'une demande, une décision juridiquement contraignante est disponible en l'espace de quelques secondes. En Suisse, la cyberadministration n'a pas encore atteint un tel degré de développement. La cyberadministration devient donc un facteur d'implantation, qui influence de plus en plus les décisions d'investissement et la compétitivité des entreprises.

La présente étude dresse un panorama de l'attrait croissant exercé par la numérisation sur la population et les milieux économiques. De plus en plus d'entreprises prennent la numérisation au sérieux et ont fermement ancré la problématique dans leur stratégie commerciale. Pourquoi? Parce que le rapport entre degré de maturité numérique et succès en affaires s'est aujourd'hui précisé. Les entreprises attendent de la transformation numérique une valeur ajoutée. L'acceptation et l'utilisation des prestations numériques progressent également au sein de la population. La population suisse affiche de bonnes valeurs d'utilisation dans de nombreux domaines. Toutefois, la demande de prestations en ligne des autorités

est globalement plus forte que l'offre de la Confédération, des cantons et des communes. Le vote électronique en est un parfait exemple: seulement 2 % des personnes ayant le droit de vote peuvent utiliser le vote électronique. Ce chiffre se reflète dans le très faible nombre de personnes déclarant voter par voie électronique. Tout juste 1 % des personnes interrogées participent déjà à des élections et votations par voie électronique. A peine la moitié des personnes interrogées prendraient plus souvent part aux élections et votations si elles pouvaient le faire par voie électronique.

La population et les milieux économiques ont une attitude positive vis-à-vis de la numérisation de l'administration, qui recèle un fort potentiel pour les autorités elles-mêmes. Saisissons cette chance! Pour que la Suisse reste un pays où il fait bon vivre et une place économique attrayante.



Cédric Roy
Chef de la direction opérationnelle de
cyberadministration suisse



Martin Godel
Chef adjoint de la Direction de la
promotion économique
Chef de la politique PME

Introduction



Au début 2016, la Confédération, les cantons et les communes ont relancé leur collaboration en matière de cyber administration sur des bases nouvelles. Depuis, une stratégie de cyber administration et un plan stratégique ont été adoptés à titre d'instruments de mise en œuvre. Dans la foulée de cette refonte, il a été décidé de réaliser une Étude nationale sur la cyber administration. Dans le cadre de cette étude, la population suisse, les entreprises implantées dans le pays et les administrations ont été interrogées simultanément sur le thème de la cyber administration. La population et les entreprises représentent ainsi le point de vue des utilisateurs, tandis que les administrations reflètent celui des prestataires de services de cyber administration. L'étude doit servir de base à l'évaluation et à l'actualisation de la stratégie.

L'Étude nationale sur la cyberadministration sera répétée régulièrement afin de montrer les évolutions sur une période prolongée. La deuxième étude, lancée par la Direction opérationnelle de la cyber administration suisse et le Secrétariat à l'économie (SECO), repose d'une part sur des sondages quantitatifs réalisés simultanément auprès de la population, d'entreprises et d'administrations et, d'autre part, sur des interviews qualitatives menées avec 19 personnes de la population.

Les sondages quantitatifs ont été conduits suivant une méthodologie mixte, les personnes cibles pouvant choisir de répondre au questionnaire en ligne ou par téléphone. Pendant les huit semaines qu'a duré l'enquête sur le terrain au cours de l'automne 2018, 5000 interviews valables ont été menées. La répartition des interviews sur les groupes cibles peut être illustrée comme suit:

Population de base et taux de réponse			
Groupe cible	Population de base	Interviews valables	Taux d'exécution
Population			
Population résidente en Suisse ¹ maîtrisant l'une des langues nationales et âgée de 18 à 70 ans	5125	2606	Brut ² : 50,9 % Net ³ : 51,4 %
Entreprises			
Entreprises établies et actives en Suisse des 2 ^e et 3 ^e secteurs selon le REE	4000	1331	Brut: 33,3 % Net: 34,8 %
Administration			
Tous les départements et offices de l'Administration fédérale	80 ⁴	27	33,8 %
Tous les cantons de Suisse	26	26	100 %
Toutes les communes de Suisse	1600	1010	63,1 %
<i>Légende</i> tableau d'Interface, basé sur une enquête DemoSCOPE. Remarques: REE = Registre des entreprises et des établissements de l'Office fédéral de la statistique (OFS) ; 2e secteur = industrie et construction; 3e secteur = branche des services.			

La présente note de synthèse est un résumé du Rapport relatif à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019⁵. Elle présente un résumé des principaux résultats des enquêtes réalisées sur l'offre et la demande dans le domaine de la cyber administration en Suisse. Dans la conclusion, nous examinons les actions à entreprendre et la manière dont elles pourraient être réalisées.

¹ Toutes les personnes qui étaient en mesure de répondre au questionnaire en allemand, en français ou en italien.

² Le taux de réponse brut indique la part d'interviews réalisées par rapport à l'échantillon brut.

³ Le taux de réponse net repose sur l'échantillon brut moins tous les destinataires non atteints (lettres non distribuées) et l'échantillon net atteint par groupe cible.

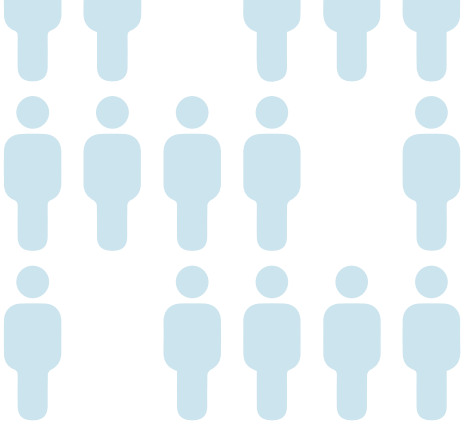
⁴ 78 départements/offices au total. Pour quelques-uns d'entre eux, plusieurs interlocuteurs ont été contactés. C'est pourquoi 80 adresses étaient disponibles pour l'échantillon brut.

⁵ Buess, M. ; Ramsden, A. ; Bieri, O. (2019): Étude nationale sur la cyberadministration 2019. La cyberadministration en Suisse selon le point de vue de la population, des entreprises et des administrations.

Résultats de l'enquête



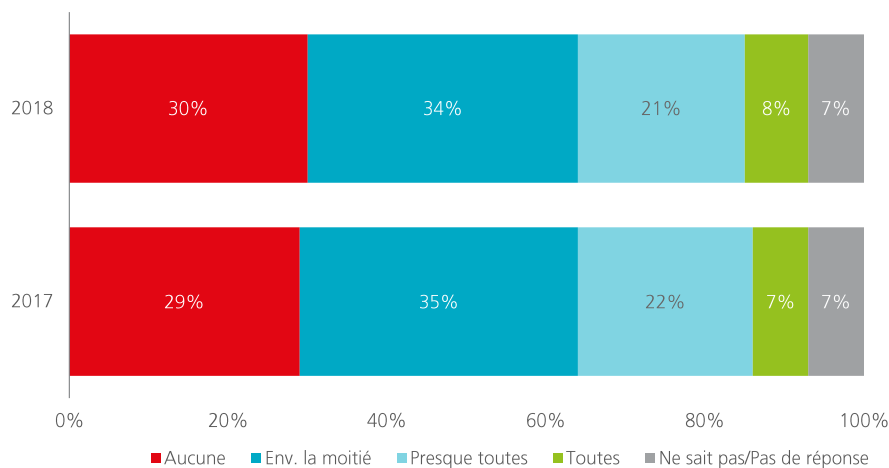
Ce chapitre résume les principaux résultats des enquêtes conduites auprès des trois groupes cibles. Les graphiques illustrent une sélection des résultats les plus significatifs.



Groupe cible population

La population entre en contact avec les autorités cantonales et communales principalement en personne ou par téléphone. Les contacts avec les autorités fédérales s'effectuent en ligne. La population fait plutôt rarement appel activement aux prestations en ligne⁶ des autorités. À peine la moitié de la population utilise une à deux prestations par an et 18 % n'utilisent aucune prestation. Lorsque l'on recourt aux prestations, cela se fait par la voie⁷ électronique dans à peine 30 % des cas. D'un autre côté, également 30 % des répondants ne recourent à aucune prestation par voie électronique. Un pourcentage un peu plus élevé (34 %) indique recourir à la voie électronique pour environ la moitié des prestations. Les changements par rapport à 2017 sont minimes.

Parmi les prestations des autorités auxquelles vous avez fait appel, combien ont été effectuées/traitées en ligne ?⁸



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, gr

Légende l'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui font appel aux prestations des autorités (n = 2080).

Les difficultés techniques lors de la fourniture des prestations en ligne sont plutôt rares. 90 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles ont pu avoir recours aux prestations en ligne qu'elles avaient sollicitées. Les principaux arguments cités en faveur de l'utilisation de la voie électronique sont la *flexibilité géographique et temporelle* qu'elle procure, ainsi que le *gain de temps*

⁶ Distinction est faite entre les prestations utilisées activement et utilisées passivement. L'annonce de déménagement par voie électronique est un exemple d'utilisation active. L'enlèvement des ordures est un exemple d'utilisation passive.

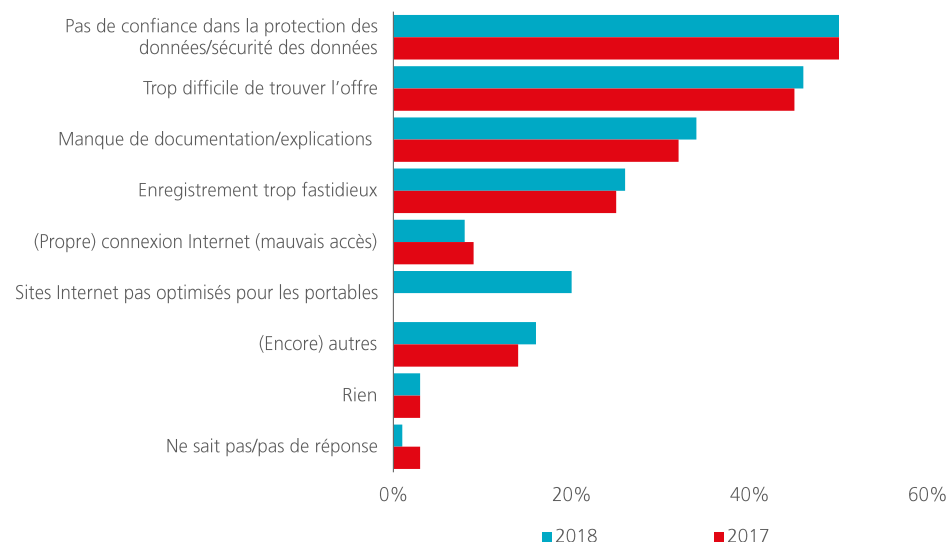
⁷ Dans le présent rapport, les termes «numérique», «en ligne» et «électronique» sont employés comme synonymes.

⁸ Remarques: en raison des différences d'arrondi, les chiffres présentés sur les graphiques ne sont pas toujours égaux à 100 %.

qui en découle⁹. La *déclaration d'impôt* reste de loin la démarche en ligne effectuée la plus fréquemment. La *prolongation de délai pour la déclaration d'impôt* est également souvent effectuée en ligne, ainsi que le paiement électronique. De même, les *informations relatives aux cartes géographiques* ou aux *données statistiques* sont recherchées en ligne et les *factures* envoyées par les autorités sont reçues en ligne. Les personnes interrogées souhaiteraient pouvoir profiter en ligne de nombreuses prestations qui ne sont pas encore accessibles par la voie électronique. Cet intérêt porte en particulier sur la *déclaration d'arrivée/de départ* dans la commune de résidence, les *commandes de plaques d'immatriculation*, *d'actes d'origine*, *d'actes de naissance*, *de remplacement du permis de conduire* et de *cartes de stationnement*, ainsi que sur *l'annonce de délits mineurs* et *l'annonce d'objets perdus*.

23 % des personnes interrogées ont cité des facteurs aggravants lors de l'utilisation de prestations en ligne. Ce sont le *manque de confiance* dans la protection et la sécurité des données, suivi de la *difficulté à trouver les bonnes offres des autorités*, qui compliquent le plus l'utilisation de prestations en ligne par les personnes interrogées. Des sites Internet pas optimisés pour une utilisation avec des portables ont également été souvent cités comme facteur aggravant. En 2017, cette option de réponse n'avait pas encore été proposée.

Qu'est-ce qui complique le plus pour vous l'utilisation des prestations de cyber administration des autorités?



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible population, DemoSCOPE.

Légende cette question n'a été posée qu'aux personnes ayant identifié des problèmes lors de l'utilisation des offres en lignes (n = 560).

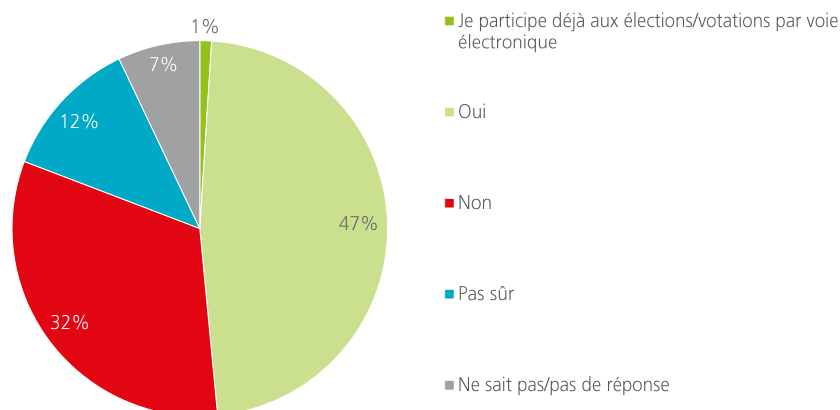
⁹ Les réponses proposées dans les questionnaires sont indiquées en italique dans le présent rapport.

En ce qui concerne le soutien apporté par les autorités, les personnes interrogées citent le plus souvent une *hotline téléphonique* qu'elles pourraient contacter en cas de problèmes. Par ailleurs, une assistance rapide, également disponible en dehors des heures d'ouverture, est souhaitée pour le traitement des prestations en ligne. Les personnes interviewées personnellement au sein de la population pensent qu'il est possible d'améliorer le soutien fourni par les autorités, le traitement (encore) plus simplifié de prestations en ligne, la transparence dans le traitement de prestations en ligne et la gamme de prestations en ligne.

La majorité de la population connaît les sites Internet des autorités.

Dans cette étude, des questions ont été posées sur le comportement de la population en matière de vote électronique. Plus des deux tiers des personnes interrogées sont d'avis que le vote électronique devrait être mis à la disposition de toutes les personnes ayant le droit de vote. Seule une minorité estime que le vote électronique devrait être interdit. À peine la moitié des personnes interrogées déclare qu'elles prendraient plus souvent part aux élections et votations si elles pouvaient le faire par voie électronique. Cela se montre dans le nombre des personnes qui indiquent participer aux élections et votations par voie électronique (1 % des personnes participent aux *élections et votations par voie électronique*). Actuellement, seuls 2% de l'électorat suisse sont autorisés à voter par voie électronique. Ce chiffre se reflète dans le très faible nombre de personnes déclarant voter par voie électronique (1 % des personnes interrogées participent déjà aux élections et votations par voie électronique).

Participeriez-vous plus souvent aux élections et votations si vous pouviez le faire par voie électronique?



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible population, DemoSCOPE.

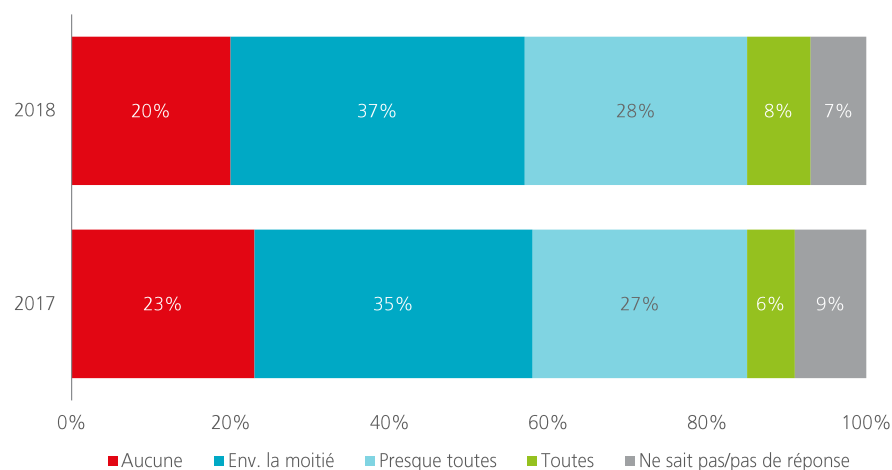
Légende l'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2549).



Groupe cible entreprises

Les entreprises entrent principalement en contact avec les autorités cantonales et communales par *e-mail* ou par *téléphone*. Les contacts avec les autorités fédérales se font essentiellement par *e-mail* ou par le biais de *portails électroniques*. Les entreprises font un peu plus appel activement aux prestations que la population. Près de la moitié des entreprises a activement recours au moins trois fois par an aux prestations des autorités. Les entreprises qui font appel aux prestations des autorités traitent la moitié ou presque toutes les prestations de façon numérique.

Parmi les prestations des autorités auxquelles votre entreprise a recours, lesquelles ont été effectuées/traitées en ligne?



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible entreprises, DemoSCOPE.

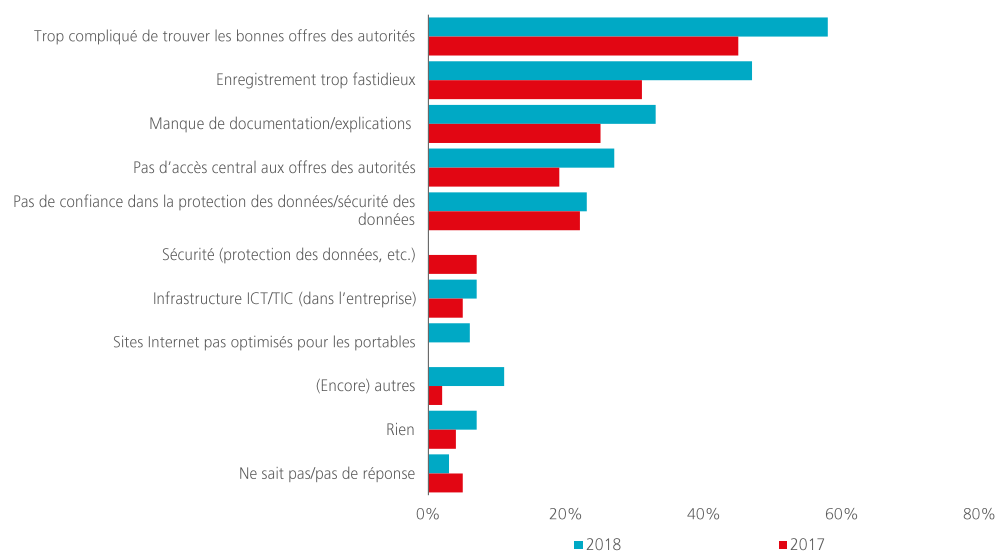
Légende l'échantillon est constitué de toutes les entreprises qui font appel aux prestations des autorités (n = 1226).

Les principales raisons pour lesquelles les répondants préfèrent la voie électronique sont, comme pour la population, la *flexibilité temporelle* et le *gain de temps*.

Les entreprises interrogées ont le plus souvent eu recours au numérique pour participer aux *enquêtes statistiques* des autorités. Près de la moitié des entreprises ont rempli et transmis leur *déclaration d'impôt en ligne*, *signalé des changements d'adresse* ou *demandé une prolongation de délai pour la déclaration d'impôt en ligne*. Plus de 40 % des entreprises se sont *inscrites en ligne auprès des assurances sociales* et près de 40 % ont *effectué leurs décomptes de cotisations sociales par voie électronique*. La majorité des entreprises sondées n'ayant pas, jusqu'à maintenant, traité une prestation par voie électronique souhaitent pouvoir le faire pour presque toutes les prestations. Ce souhait est exprimé le plus fortement pour *l'inscription en ligne au registre du commerce*, ainsi que pour *l'annonce en ligne de modifications au registre du commerce*.

Seuls 8 % des entreprises interrogées expriment des critiques concernant l'utilisation des prestations de cyberadministration des autorités. C'est nettement moins que la population (23 %). Sont cités comme facteurs les plus gênants le fait que c'est *trop compliqué de trouver les bonnes offres des autorités* ou de *s'enregistrer*.

Qu'est-ce qui complique le plus pour vous/pour votre entreprise l'utilisation des prestations de cyberadministration des autorités?



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible entreprises, DemoSCOPE.

Légende cette question n'a été posée qu'aux entreprises ayant identifié des problèmes lors de l'utilisation des offres en lignes (n = 121).

Les sites Internet des autorités sont connus de la plupart des entreprises et utilisés à des degrés d'intensité divers par les entreprises.

Groupe cible administration

Les communes et les cantons offrent la possibilité de les contacter par *e-mail*, par *téléphone* et par *courrier*. Les autorités cantonales se montrent les plus actives pour les possibilités de contact par le biais des réseaux sociaux ou des portails en ligne, suivies par les autorités fédérales.

La plupart des prestations demandées sont proposées par plus de la moitié des autorités cantonales sous une forme électronique quelconque (en mode totalement transactionnel, partiellement transactionnel ou non transactionnel). Les prestations totalement transactionnelles le plus souvent offertes par les cantons sont la *demande de prolongation de délai pour la déclaration d'impôt* et le *paiement électronique*. La *remise de la déclaration d'impôt* est aussi souvent proposée en mode totalement transactionnel qu'en mode partiellement transactionnel. La *demande d'un extrait du registre du commerce* est le plus fréquemment proposée en mode partiellement transactionnel. De la même manière, la *demande et l'octroi d'une autorisation d'établissement* ainsi que le *service de réception électronique des factures* sont souvent offerts en mode partiellement transactionnel.

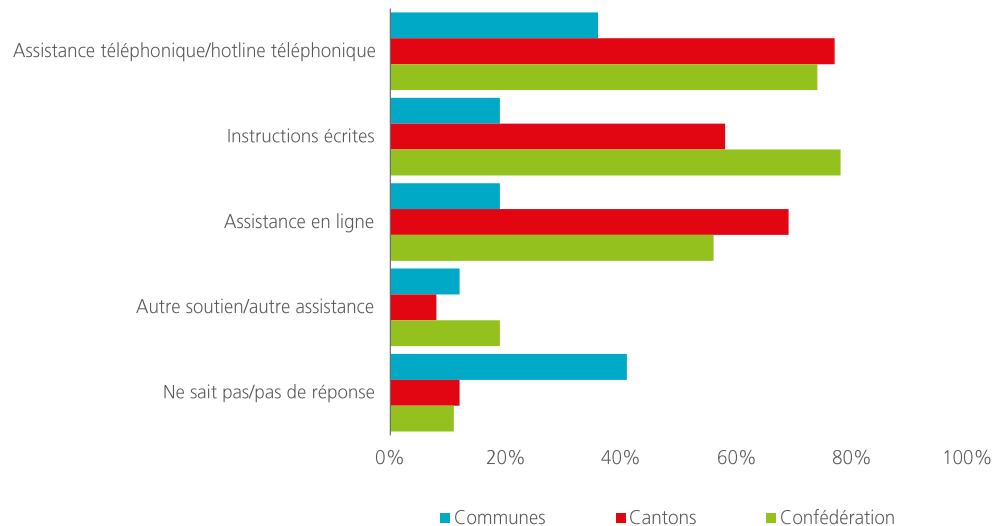
On remarque que les communes offrent moins de prestations en mode totalement transactionnel que les autorités cantonales. La *déclaration d'arrivée dans la commune de résidence* est le plus fréquemment possible en mode totalement transactionnel, suivie du *paiement électronique* et du *service de réception électronique des factures*. Quelques prestations sont proposées en mode partiellement transactionnel, par exemple la *délivrance d'une autorisation de manifestation* et la *déclaration d'arrivée dans la commune de résidence*. Une grande partie des prestations n'est pas proposée en ligne par les communes. Le *vote électronique* est très peu répandu. De même, le *paiement électronique*, la *réception électronique des factures* et la *naturalisation*¹⁰ ne sont pas non plus proposés en ligne par la plupart des communes.

La question des prestations proposées en ligne a été ouvertement posée auprès des autorités fédérales et différentes réponses individuelles ont été données, si bien qu'il n'est pas possible de nommer les prestations qui sont proposées le plus souvent.

Le classement des services d'assistance des autorités est similaire sur les trois niveaux administratifs. Les autorités cantonales et communales mettent le plus souvent une *assistance téléphonique* à disposition. Le deuxième type de soutien le plus fréquent est mis à disposition par les communes sous forme d'*instructions écrites* ou d'*assistance en ligne*, tandis que les autres prestations de soutien occupent la fin du classement. Au niveau des cantons, l'*assistance en ligne* se place en deuxième position, suivie par les *instructions écrites*.

¹⁰ Il s'agit du processus administratif interne entre la Confédération, les cantons et les communes.

Quelle assistance/quel soutien offrez-vous aux utilisateurs/utilisatrices de vos processus en ligne/prestations de cyber administration?



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible administration, DemoSCOPE.

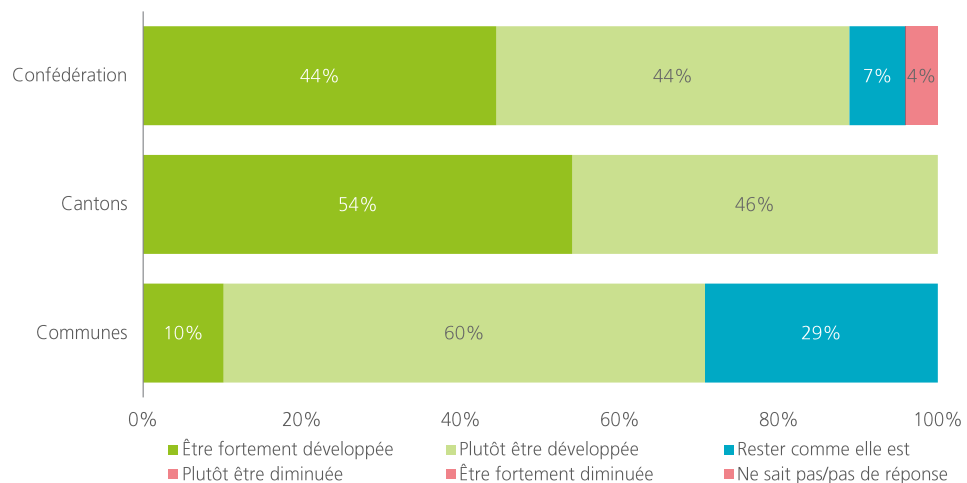
Légende l'échantillon est constitué de toutes les autorités aux échelons fédéraux (n = 27), cantonaux (n = 26) et communaux (n = 1010).

Les besoins de la population et la perspective d'une amélioration de la qualité des services constituent les principales incitations des autorités cantonales et communales à lancer des offres en ligne, par exemple un *guichet des autorités ne dépendant pas du temps*. Outre l'amélioration de la qualité des services, l'optimisation des processus est également placée au premier plan chez les autorités fédérales.

Concernant les objectifs prioritaires dans le contexte des prestations de cyberadministration, la Confédération et les cantons se focalisent sur la création d'ici 2019 d'une *identité électronique valable en Suisse et à l'étranger*. Les communes estiment que l'*annonce électronique d'arrivée et de départ possible dans toute la Suisse d'ici 2019 sans interruption de médias* est la priorité absolue, avec plus de 50 % d'approbation.

Les personnes interrogées au sein de l'administration fédérale sont clairement d'avis que l'offre en ligne doit être élargie. Plus de la moitié pense même qu'un très fort développement est nécessaire. Les personnes interrogées au sein des autorités cantonales se prononcent encore plus fermement pour un élargissement de l'offre en ligne. Toutes les personnes qui se sont exprimées sur cette question estiment que l'offre doit être développée. Les représentants des autorités communales sont plus satisfaits avec un statu quo, mais, là aussi, la majorité des personnes interrogées souhaitent un élargissement.

En ce qui concerne les besoins actuels des habitants de la Suisse/de votre commune/de votre canton: de votre point de vue, l'offre en ligne de l'administration devrait-elle...

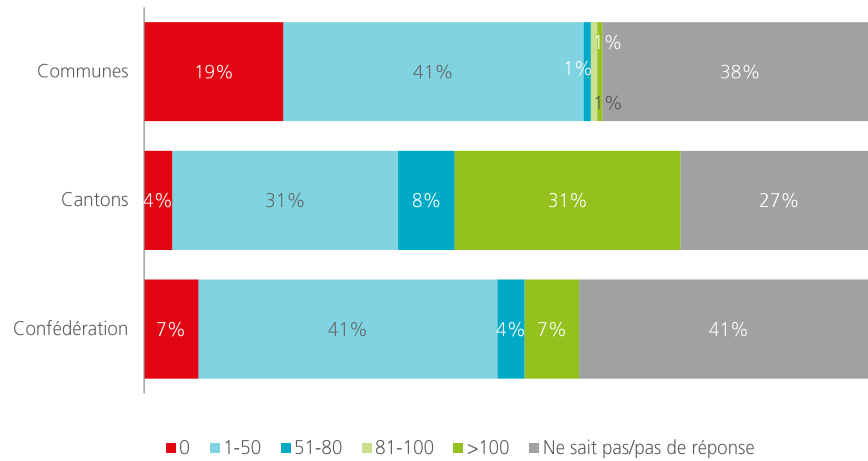


Source : enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible administration, DemoSCOPE.

Légende : l'échantillon est constitué de toutes les autorités aux échelons fédéraux (n = 27), cantonaux (n = 26) et communaux (n = 1010).

Selon les autorités interrogées, les principaux obstacles à l'implémentation d'offres de prestations en ligne sont le manque de *fondements juridiques*, le manque de *ressources en personnel* et les *restrictions budgétaires*. Les *infrastructures ICT/TIC*, les *stratégies manquantes/mauvaises*, l'*attitude des instances politiques* et le *temps dépensé* sont également souvent cités. En effet, les autorités – communales en particulier – n'ont pas assez de ressources humaines à consacrer à la cyberadministration. Dans un cinquième des communes, il n'y a même aucune ressource à disposition. Pour leur part, les cantons disposent de meilleurs équipements, mais cela ne se traduit pas par une plus grande satisfaction des autorités cantonales en ce qui concerne les ressources disponibles.

Quel pourcentage de postes votre autorité, votre canton, votre commune ont-ils à disposition pour la cyber administration?¹¹



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupe cible administration, DemoSCOPE.

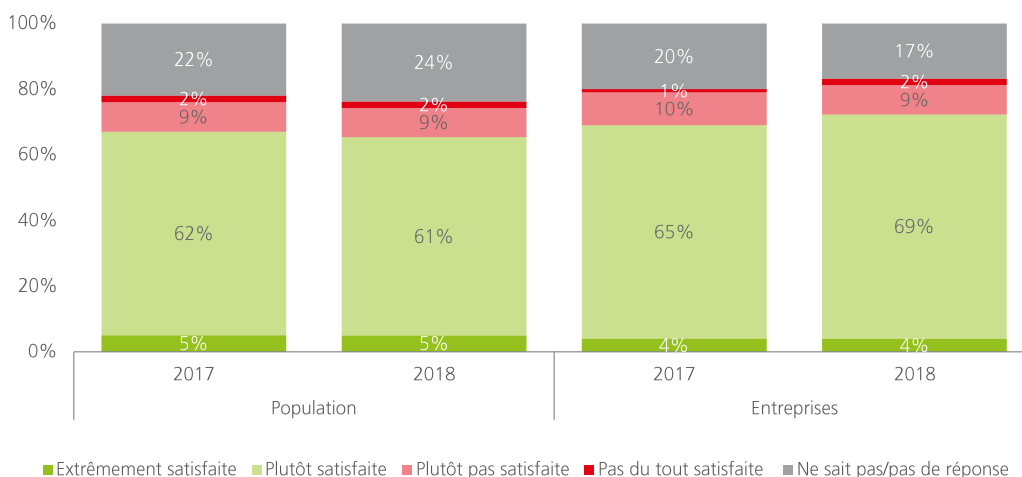
Légende l'échantillon est constitué de toutes les autorités aux échelons fédéraux (n = 27), cantonaux (n = 26) et communaux (n = 1010).

¹¹ Pour ce qui est de la cyberadministration, les projets s'y rapportant ne sont pas inclus, ce qui pourrait entre autres expliquer le bas pourcentage de postes.

Comparaison entre la demande et l'offre

Les utilisateurs sont majoritairement satisfaits des prestations de cyber administration des autorités.

De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait/votre entreprise est-elle satisfaite de l'offre en ligne/des prestations de cyber administration des autorités en Suisse? Êtes-vous...



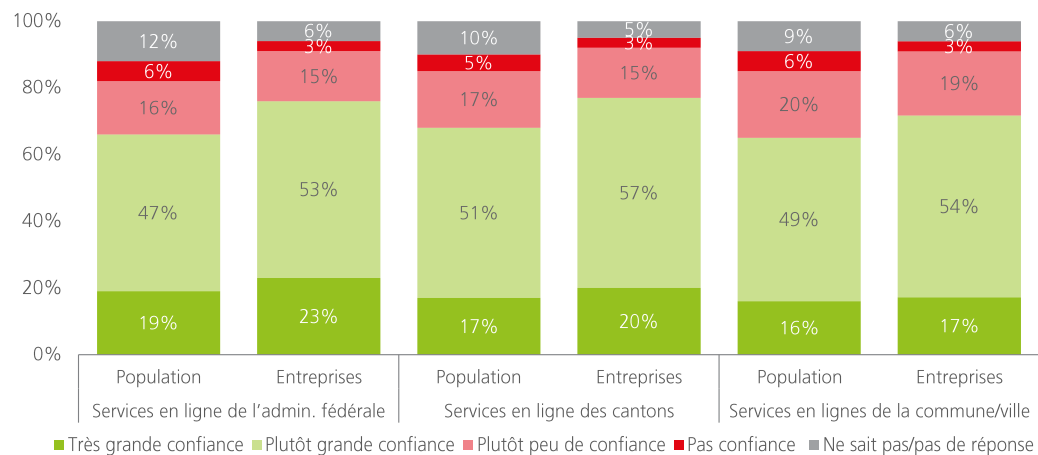
Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupes cibles population et entreprises, DemoSCOPE.

Légende l'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2549) et de toutes les entreprises (n = 1331).

De la part des autorités, la satisfaction des utilisateurs est évaluée comme positive. Cette évaluation est correcte. Les collaborateurs des autorités fédérales sont toutefois nettement plus critiques que ceux des autres niveaux administratifs. Ce sont les autorités communales qui trouvent la satisfaction la plus positive.

La confiance de la population dans les prestations en ligne des autorités est aussi jugée comme positive par les représentants des autorités. Les représentants des autorités communales sont les plus autocritiques, tandis que les personnes interrogées parmi les autorités cantonales ont un jugement particulièrement positif. Les réponses de la population et des entreprises interrogées sur la question de la confiance dans les prestations en ligne des autorités concernant la protection de la personnalité et des données confirment les estimations des autorités: plus de 50% de la population interrogée ont une grande confiance dans les autorités. Pour ce qui est des entreprises, ce pourcentage est encore plus élevé, avec plus de 70%. Mais la sécurité suscite également des critiques, en particulier au sein de la population, comme le montrent la question sur les facteurs aggravants lors de l'utilisation d'offres en ligne et les interviews qualitatives menées auprès de personnes issues de la population.

Dans quelle mesure avez-vous confiance dans les services en ligne des autorités à l'échelon local, cantonal et national en termes de protection de la personnalité et des données?



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupes cibles population et entreprises, DemoSCOPE.

Légende l'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées qui utilisent Internet (n = 2549) et de toutes les entreprises (n = 1331).

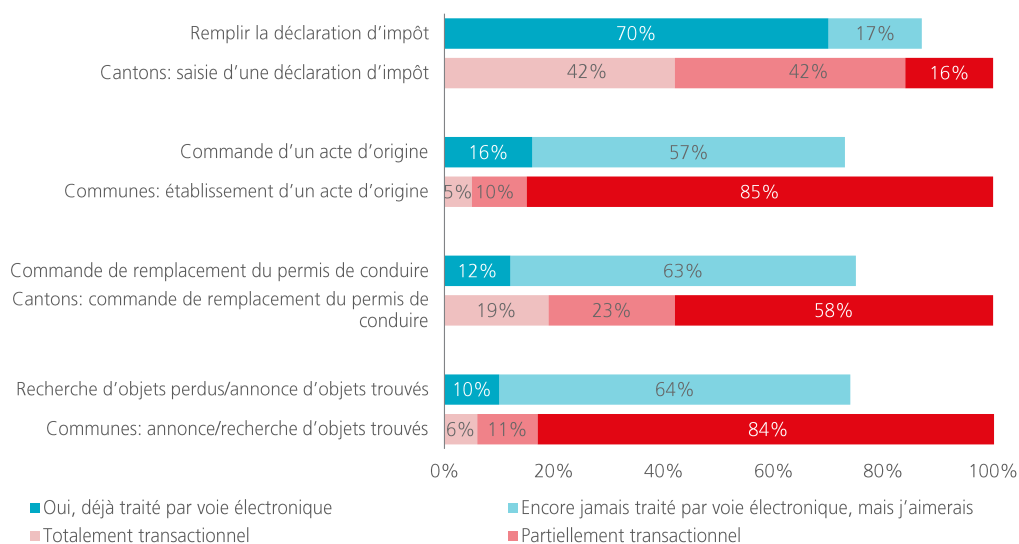
La majorité des utilisateurs estiment que les prestations de cyberadministration des autorités fédérales et cantonales sont suffisantes. Le besoin de développement de l'offre en ligne au niveau communal est plus fort. Quelque 40 % des utilisateurs souhaitent voir un élargissement de l'offre. Pour la population, le besoin de développement le plus urgent concerne le *vote électronique* au niveau fédéral et cantonal. L'affirmation que *l'administration fédérale devrait proposer en ligne toutes les prestations* est la plus plébiscitée par les autorités fédérales et les entreprises. Les autorités cantonales et les entreprises considèrent que le besoin en développement le plus urgent au niveau cantonal se situe dans la *déclaration d'impôt en ligne*. La population voit quant à elle, au plan cantonal, le besoin de développement le plus important au niveau du *déménagement en ligne*¹², du *vote électronique* et des *informations générales*. Les entreprises sont très souvent d'avis que les *administrations communales devraient proposer en ligne toutes les prestations*.

¹² Annonce et traitement des déménagements par voie électronique.

La demande actuelle d'offres en ligne par la population correspond à l'offre de l'activité traitée la plus fréquemment en ligne, à savoir la *déclaration d'impôt*¹³. Cette prestation est proposée au moins en mode partiellement transactionnel par presque toutes les autorités cantonales interrogées. L'examen des différentes prestations comme la *commande d'actes d'origine*, la *commande de remplacement du permis de conduire* et l'*annonce d'objets perdus* montre que la demande des utilisateurs est forte, mais que toutes les communes et tous les cantons sont loin de proposer ces prestations en ligne. Il existe donc encore un potentiel de développement.¹⁴

Offre et demande de la population en matière de cyberoffres

(Demande = bleu, Offre = rouge)



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupes cibles population et administration, DemoSCOPE.

Légende l'échantillon est constitué de toutes les personnes interrogées utilisant Internet (les prestations examinées ont été divisées, n = 792 respectivement n = 826) et toutes les autorités aux échelons cantonaux (n = 26) et communaux (n = 1010).

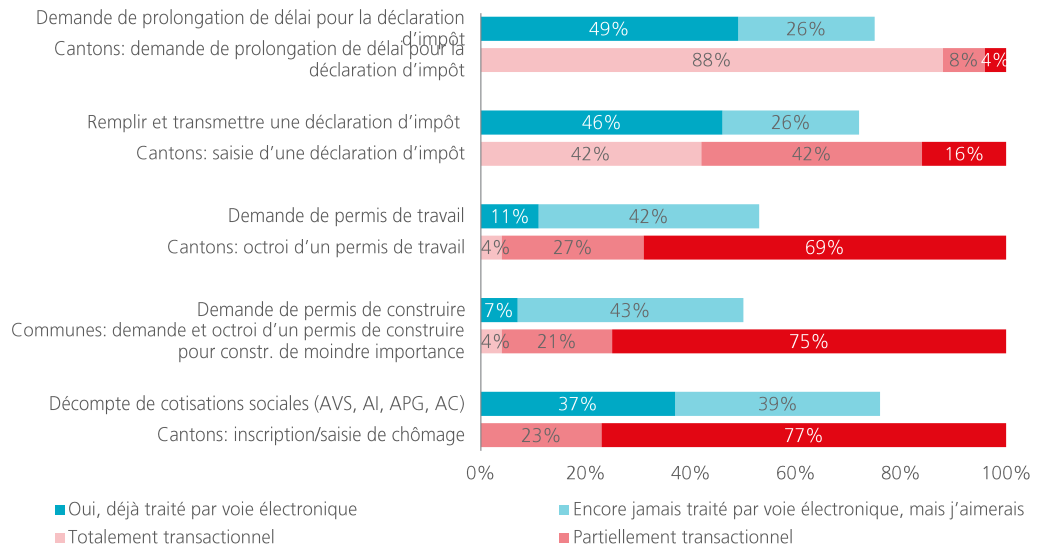
Pour ce qui est des *prestations prolongation de délai pour la déclaration d'impôt et transmission de la déclaration d'impôt*, l'offre des autorités couvre bien la demande actuelle des entreprises, tout du moins si l'on prend également en considération les voies partiellement transactionnelles du traitement dans la *transmission de la déclaration d'impôt*. En ce qui concerne les prestations *demande d'un permis de travail, demande d'un permis de construire et décompte des cotisations sociales*, la demande en prestations en ligne dépasse en revanche l'offre, même si les prestations partiellement transactionnelles sont prises en compte.

¹³ Pour pouvoir estimer la demande, les catégories de réponse oui, déjà traité par voie électronique et encore jamais traité par voie électronique mais souhaite de traitement électronique ont été additionnées, ce qui a permis de déterminer un total de la demande pour chaque prestation concernée.

¹⁴ Le vote électronique n'a plus été pris en considération pour cette question dans cette enquête étant donné qu'une question séparée sur le vote électronique a été posée. Voir section "Groupe cible population".

Offre et demande des entreprises en matière de cyberoffres

(Demande = bleu, Offre = rouge)



Source enquête relative à l'Étude nationale sur la cyber administration 2019, groupes cibles entreprises et administration, DemoSCOPE.

Légende l'échantillon est constitué de toutes les entreprises interrogées (n = 1331) et de toutes les autorités à l'échelon cantonal (n = 26) et communal (n = 1010).

Dans les deux groupes d'utilisateurs, plus de la moitié des personnes interrogées expriment leur désaccord par rapport à l'application de frais moins élevés pour le recours aux prestations en ligne plutôt qu'analogiques. Plus d'une personne interrogée sur trois exprime même un fort rejet. Les autorités ont une attitude plus positive à cet égard. Le fait que les utilisateurs interrogés n'approuvent pas complètement la diminution des frais indique qu'ils n'ont pas l'intention d'utiliser plus d'offres numériques. Par ailleurs, en tant que fournisseurs, les autorités veulent plutôt un ancrage des offres en ligne et une généralisation de leur utilisation, surtout au niveau fédéral.

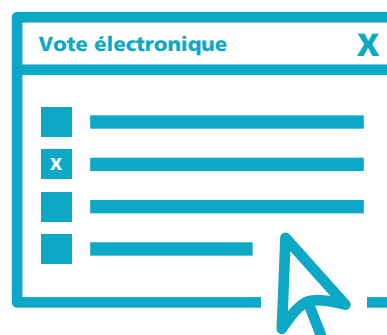
Conclusion



L'offre de prestations disponibles en ligne est globalement peu développée en Suisse au niveau des autorités. Les autorités communales proposent moins de prestations totalement transactionnelles que les autorités cantonales.

Du point de vue des autorités, cela est principalement dû à un manque de ressources humaines et de bases juridiques. Il existe ainsi un potentiel de développement au niveau des autorités en ce qui concerne la mise à disposition des bases juridiques nécessaires pour l'offre de prestations en ligne et la fourniture des ressources nécessaires pour leur traitement.

La demande actuelle d'offres en ligne dans la population et, plus particulièrement, parmi les entreprises n'est que partiellement couverte par les prestations existantes. L'examen de différentes prestations montre que la demande est élevée chez les utilisateurs, mais que toutes les communes et tous les cantons sont loin de proposer ces prestations en ligne. Toutefois, l'évaluation de l'offre en ligne dépend de la manière dont la question est posée. Lorsque l'on interroge les participants à l'enquête sur le besoin de recourir à la voie numérique pour des services précis, le besoin exprimé apparaît plus grand que si la question porte sur la nécessité générale de développer les prestations en ligne. On relève par conséquent un souhait de voir se développer les prestations supplémentaires en mode totalement transactionnel, qui ne sont offertes jusqu'à présent que dans une mesure limitée par les autorités. Cette observation relativise les résultats concernant le profond désir général de développement des prestations en ligne. Les utilisateurs ne peuvent en effet juger les offres que s'ils les connaissent ou peuvent en soupçonner l'existence. Pour la population, le besoin en développement le plus fort se situe au niveau du vote électronique.



Du point de vue des personnes interrogées dans le cadre d'interviews personnelles, on constate qu'il existe un besoin de prestations des autorités pouvant être accessibles à tout moment et en tout lieu afin de pouvoir gagner du temps. Les personnes interrogées accordent une grande importance à la sécurité sur Internet et porte un jugement critique sur le sujet.

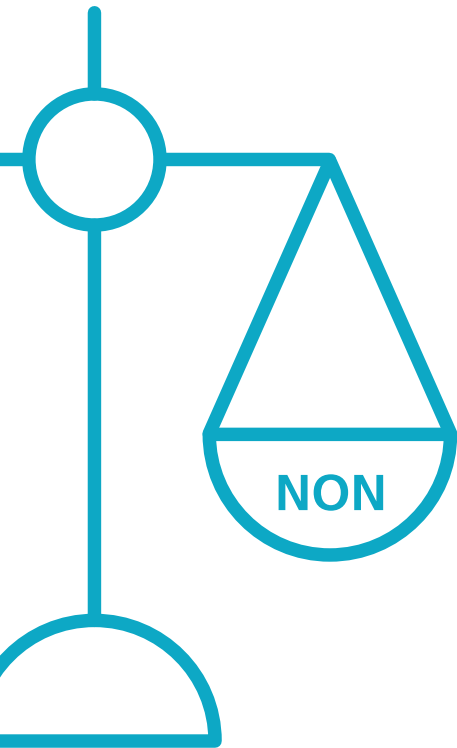
En règle générale, il n'existe pas de difficultés lors du traitement d'une prestation en ligne. Ainsi, 90 % de la population interrogée réussissent à effectuer la prestation. Cela témoigne de la rapidité, de la simplicité et de la convivialité d'utilisation des prestations en ligne, qui ont également été évaluées positivement par la population lors des interviews personnelles. Les interviews personnelles

montrent que quand des problèmes surviennent lors du traitement, ceux-ci sont tout d'abord liés au contenu puis de nature technique. Les utilisateurs souhaitent un soutien (encore) meilleur en cas de problèmes, comme il en ressort des interviews personnelles. Un soutien rapide est notamment souhaité. Certes, les autorités mettent le plus souvent une assistance téléphonique à disposition aux heures de bureau, mais il existe encore un potentiel de développement des autorités pour garantir un soutien rapide. Cela correspond également au souhait des autorités elles-mêmes de proposer une amélioration de la qualité des prestations, ainsi qu'un guichet des autorités ne dépendant pas du temps.

Il ressort des interviews qualitatives que l'absence de contact personnel avec les autorités en raison du traitement en ligne des prestations est plutôt perçue de façon critique par la population. Cela constitue une différence par rapport aux entreprises, qui privilégient le contact personnel par rapport à d'autres possibilités de contact. L'importance des réseaux sociaux comme possibilité de contact est surévaluée par les autorités. En effet, seule une faible part des utilisateurs choisit les réseaux sociaux pour communiquer avec les autorités.

Contrairement aux entreprises, qui souhaitent pouvoir traiter plus fréquemment par voie électronique, un cinquième de la population préférerait à l'avenir pouvoir faire des transactions hors ligne avec les autorités. Par ailleurs, le fait que les utilisateurs n'approuvent pas complètement la diminution des frais pour les prestations en ligne indique qu'ils ne souhaitent pas forcément utiliser davantage ces prestations à l'avenir. Cependant, la conclusion tirée du premier rapport selon laquelle les utilisateurs n'ont pas globalement l'intention d'avoir recours à plus d'offres numériques ne s'applique plus tout à fait pour le deuxième rapport. Au sein de la population, le nombre de oui et le nombre de non à la question de savoir s'il existe le souhait de pouvoir traiter en ligne à l'avenir certaines prestations avec les autorités sont à peu près identiques. Globalement, on peut néanmoins dire que les changements par rapport à la première étude sont minimes.





Impressum

Auteurs et auteurs

Michael Buess, DemoSCOPE

Alma Ramsden, Interface

Oliver Bieri, Interface

DemoSCOPE AG

Klusenstrasse 17/18

CH-6043 Adligenswil

Tél. +41 (0)41 375 40 00

demoscope@demoscope.ch

www.demoscope.ch

Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Lucerne

Tél. +41 (0)41 226 04 26

luzern@interface-pol.ch

www.interface-pol.ch

Donneur d'ordre

Direction opérationnelle de la cyberadministration suisse

Schwarztorstrasse 59

CH-3003 Berne

Tél. +41 (0)58 464 79 21

info@egovernment.ch

www.egovernment.ch

Secrétariat d'État à l'économie (SECO)

Direction de la promotion économique

Secteur politique PME

Holzikofenweg 36

CH-3003 Berne

Tél. +41 (0)58 462 56 56

communication@kmu.admin.ch

www.seco.admin.ch

Référence bibliographique

Buess, M.; Ramsden, A.; Bieri, O. (2019): note de synthèse de l'Étude nationale sur la cyber administration 2019.

DemoSCOPE AG / Interface Politikstudien Forschung Beratung GmbH, Adligenswil/Lucerne.

Remarques

Ce rapport a été rédigé sur mandat de la Direction opérationnelle de la cyber administration suisse et du SECO. Le mandataire est seul responsable de son contenu.

